



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Työn suunnitelmallisuuden toteutuminen Tuomarilan perhetukikeskuksessa

Rosti, Karoliina  
Turunen, Krista

2014 Tikkurila



Laurea-ammattikorkeakoulu  
Tikkurila

## Työn suunnitelmallisuuden toteutuminen Tuomarilan perhetukikes- kuksessa

Karoliina Rosti & Krista Turunen  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2014

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Tikkurila  
Sosiaalialan koulutusohjelma

## Tiivistelmä

Rosti Karoliina, Turunen Krista

### Työn suunnitelmallisuuden toteutuminen Tuomarilan perhetukikeskuksessa

Vuosi	2014	Sivumäärä	50+11
-------	------	-----------	-------

Opinnäytetyö on laadullinen tutkielma suunnitelmallisuuden toteutumisesta Tuomarilan perhetukikeskuksessa. Tuomarilan perhetukikeskus on Espoossa sijaitseva lastensuojelun asiakaille kuntouttavia avohuollon palveluja tarjoava yksikkö. Teoreettinen viitekehys koostuu lastensuojelun perhetyöstä, työn suunnitelmallisuudesta ja kehittämisestä sekä dokumentoinnista. Opinnäytetyön aineisto kerättiin työskentelysuunnitelmalomakkeilla ja työntekijöiden haastatteluilla. Työskentelysuunnitelma lomakkeilla saatiin tietoa ensimmäiseen tutkimuskysymykseemme; miten työn suunnitelmallisuus toteutuu käytännössä. Tätä aineistoa kerättiin kolmen kuukauden ajalta kesällä 2014. Haastatteluilla vastattiin toiseen ja kolmanteen tutkimuskysymykseemme, joilla selvitettiin työntekijöiden kokemuksia tämän hetkisestä työn suunnittelusta sekä työskentelysuunnitelmalomakkeen käytöstä. Tarkoituksena oli, että tekemämme työskentelysuunnitelmalomake jäisi työn suunnittelun välineeksi Tuomarilan perhetukikeskukseen.

Työskentelysuunnitelmalomakkeella kerätty aineisto analysoitiin laskemalla suunnitellut tapahtumat ja niiden toteumat yhteen. Tulokset havainnollistettiin pylväsdiagrammeihin sekä avaamalla tulokset sanallisessa muodossa. Haastatteluaineisto analysoitiin sisällönanalyysin keinoin. Tuloksista ilmenee, että suunnitellut työskentelyt toteutuvat pääosin hyvin. Haasteita suunnitelmien toteutumiselle toivat esimerkiksi asiakkaan elämäntilanteen äkilliset muutokset. Haastatteluilla saatiin myös selville, että työntekijöiden mukaan työn suunnittelu on tällä hetkellä hyvää, mutta työn suunnittelun arvioinnissa nähtiin puutteita. Tekemämme työskentelysuunnitelmalomaketta pidettiin käyttökelpoisena välineenä työn suunnittelussa myös jatkossa.

Avainsanat: perhetyö, perhekuntoutus, lastensuojelu, suunnitelmallisuus

Laurea University of Applied Sciences  
Tikkurila  
Degree Programme in Social Services

## Abstract

Rosti Karoliina, Turunen Krista

### Planned working realising in Tuomarila family support centre

Year	2014	Pages	50+11
------	------	-------	-------

---

This thesis is a qualitative research of how planned working realise in Tuomarila family support centre. Tuomarila family support centre offers community care services to child welfare clients located in Espoo. Theoretical frame of references consist of child welfare family work, work planning, developing and documenting. Research data was collected with work planning form and interviews. With work planning forms we got information to our first research question; how work planning realised in practice. This research data was collected three months in summer 2014. Interviews responds to our second and third research questions which includes workers experiences of current work planning and work planning form. The aim was that our work planning form would stay in their use.

The work planning form research data was analyzed by counting planned events and its actuals. The results were illustrated with bar graphs and verbal form. Interviews were analyzed with content analysis. The results showed that planned workings realise mainly good, but for example clients crises was a challenge. Interviews also identifies that work planning is functional but in evaluation of planning is deficient. The work planning form was seen that it is useable in the future.

Keywords: family work, family rehabilitation, child welfare, planning

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Perhetyön lähtökohtia.....	7
2.1	Asiakaslähtöisyys .....	8
2.2	Perhekeskeisyys ja lapsilähtöisyys .....	9
3	Lastensuojelun avohuollon perhetyö .....	10
4	Työn suunnitelmallisuus sosiaalihuollossa .....	13
5	Dokumentointi sosiaalihuollossa.....	15
6	Lastensuojelun ja perhetyön kehittäminen .....	17
7	Tuomarilan perhetukikeskus .....	18
8	Opinnäytetyön tavoitteet.....	19
9	Tutkimuskysymykset.....	20
10	Opinnäytetyön toteutus ja tutkimukselliset menetelmät.....	21
11	Aineistojen esittely ja tulokset.....	26
11.1	Työskentelysuunnitelmalomakkeesta nousseet tulokset .....	26
11.2	Haastatteluaineistosta nousseet tulokset.....	33
12	Johtopäätökset .....	38
13	Kehittämisehdotukset ja jatkotutkimusaiheet.....	44
14	Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset kysymykset .....	45
15	Pohdinta .....	47
	Lähteet .....	51
	Taulukot .....	55
	Liitteet.....	56

## 1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on työn suunnitelmallisuuden toteutuminen Tuomarilan perhetukikeskuksen kolmella osastolla. Tuomarilan perhetukikeskus valikoitui yhteistyökumppaniksi, koska meitä kiinnostaa perhetyö toimintaympäristönä. Lisäksi Tuomarilan perhetukikeskuksen henkilökunta on hyvin kehittämismyönteistä ja kiinnostunut yhteistyöstä. Heillä oli myös tarve ja kiinnostusta tutkia työn suunnitelmallisuutta. Tavoitteena oli tuottaa tietoa suunnitelmallisuuden toteutumisesta sekä esittää johtopäätöksiä ja kehittämis ehdotuksia työn kehittämiseksi. Lisäksi tarkoituksena oli luoda yksi yhtenäinen lomake Tuomarilan perhetukikeskuksen kolmen osaston työn suunnittelun välineeksi.

Opinnäytetyö alkaa teoreettisella viitekehyksellä, johon on poimittu opinnäytetyön tavoitteisiin ja aihepiiriin liittyen tietoa dokumentoinnista, työn suunnitelmallisuudesta ja kehittämisestä sekä yhteistyökumppanin toiminnan kannalta merkittävää tietoa perhetyöstä ja lastensuojelun avohuollon perhetyöstä. Teoreettisen viitekehyksen jälkeen avataan Tuomarilan perhetukikeskuksen toimintaa. Tavoitteiden perusteella opinnäytetyön tutkimuskysymyksiksi muodostuivat suunnitelmallisuuden toteutuminen käytännössä, miten työntekijät kokevat tämän hetkisen työn suunnittelun sekä työskentelysuunnitelmalomakkeen käytön.

Tutkielman aineisto kerättiin kahdella tavalla. Ensimmäisenä aineistoa kerättiin työskentelysuunnitelmalomakkeen avulla. Aluksi toteutettiin yhteistyössä Tuomarilan perhetukikeskuksen henkilökunnan kanssa kaikille osastoille yhtenäinen työskentelysuunnitelmalomake, jota täytettiin kolmen kuukauden ajan kesällä 2014. Lomakkeeseen merkittiin suunnitelmien toteutuminen sekä perustelut toteutuman onnistumiselle tai epäonnistumiselle. Tämän aineiston pohjalta haastateltiin viittä perhetukikeskuksen työntekijää työskentelysuunnitelmalomakkeen toimivuudesta ja kartoitettiin heidän kokemuksiaan työn suunnitelmallisuudesta. Haastattelu oli puolistrukturoitu teemahaastattelu ja se analysoitiin sisällön analyysin keinoin.

Opinnäytetyö tuotti uutta tietoa työn suunnitelmallisuuden toteutumisesta Tuomarilan perhetukikeskuksessa. Aineistot, niiden analyysit ja tulokset esitellään yhdessä. Opinnäytetyöstä nousseiden tulosten pohjalta annettiin myös kehittämis ehdotuksia, jotta Tuomarilan perhetukikeskuksessa voitaisiin kehittää työn suunnitelmallisuutta, sen toteutusta sekä seuranta. Haastatteluista saadun palautteen perusteella työskentelysuunnitelmalomaketta kehitettiin toimivammaksi, minkä jälkeen tarkoituksena oli, että työskentelysuunnitelma lomake jää Tuomarilan perhetukikeskukseen työn suunnitelmallisuuden tehostamisen välineeksi.

## 2 Perhetyön lähtökohtia

Perhetyötä on mahdollista tehdä monissa erilaisissa toimintaympäristöissä. Perhetyötä tehdään esimerkiksi kuntien sosiaalitoimessa sekä neuvoloissa ja päiväkodeissa. Lisäksi kolmas sektori ja seurakunnat tekevät perhetyötä. Perhetyön ensisijaisena lähtökohtana on aina turvallisen kasvuympäristön varmistaminen lapselle. Perhetyön tavoitteina voivat olla lapsen ikätasoiseen kehityksen ja kasvun turvaaminen, vanhemmuuden tukeminen, perheen elinolojen järjestäminen ja toimintakyvyn sekä hyvinvoinnin vahvistaminen. Perhetyö, jolla on oma itsenäinen perustehtävänsä ja työntekijänsä on suunnitelmallista ja tavoitteellista, eli työ keskittyy vain perheen kanssa työskentelyyn. Esimerkki tällaisesta työstä on lastensuojelun perhetyö. (Rönkkö & Rytkönen 2010: 27,29-31,40.) Tuomarilan perhetukikeskuksessa tehtävällä perhetyöllä on oma itsenäinen tehtävänsä ja työmuotonsa eli työskentely keskittyy vain asiakkaana olevaan perheeseen. Työlle asetetaan jo työskentelyn alussa tavoitteita, joita tarkennetaan työskentelyn edetessä. Lisäksi työ on suunnitelmallista ja suunnitelmia tehdään sekä arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. (Rättyä 2014.)

Kuntouttava perhetyö ja kriisivaiheen perhetyö ovat perhetyön toteuttamisen muotoja. Kriisityötä tehdään, kun perhe tarvitsee nopeasti apua jonkin yllättävän elämää järkyttävän tapahtuman esimerkiksi työttömyyden tai sairauden vuoksi. Kriisityötä ja kuntouttavaa perhetyötä voidaan tehdä esimerkiksi perhekuntoutusta järjestävissä lastensuojelulaitoksissa. Perhetyötä on mahdollista tehdä myös osana muita perustyöhön kuuluvia työmuotoja esimerkiksi kouluissa ja päiväkodeissa. Tällöin työtä voidaan kutsua ennaltaehkäiseväksi perhetyöksi, kun perhetyötä toteutetaan varhaisen puuttumisen keinoin. Yhteydenpito vanhempiin, vanhempien tapaamisten järjestäminen ja yhteistyö sekä perheen että muiden perhettä auttavien tahojen kanssa ovat tällöin tärkeä osa perustyötä. (Rönkkö & Rytkönen 2010: 27, 29-31.)

Tarkoituksena perhetyössä on usein vahvistaa perheen arjen hallintaa ja lisätä toimintakykyä. Perhetyöhön kuuluu myös vanhemmuuden ja parisuhteen tukeminen, lasten hoidossa ja kasvatuksessa ohjaaminen, sekä perheen välisen vuorovaikutuksen parantaminen. Olennaista on lapsen edun turvaaminen sekä perheen tukiverkoston ja sosiaalisten suhteiden kartoittaminen ja vahvistaminen. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2007: 35, 85.) Tuomarilan perhetukikeskuksessa tehtävän työn lähtökohtia ovat neuvonnan ja ohjauksen antaminen vanhemmille ja perheille, mutta myös lapsen kasvua ja kehitystä vaarantaviin tekijöihin sekä lapsen kehityksessä ilmeneviin haastaviin seikkoihin puuttumista kuntoutusjakson aikana. Työtä tehdään kunkin asiakasperheen tarpeista lähtien, jotta työskentelyllä voitaisiin mahdollisimman tehokkaasti vaikuttaa perheen hyvinvointiin. (Rättyä 2014.)

Työskentelyä perheiden kanssa voidaan toteuttaa joko kannattelevana tai muutokseen pyrkivänä perhetyönä. Kannatteluorientoitunutta työtä tehdään yleensä kuntoutusjakson jäl-

keen, jolloin asiakkaan tilannetta pyritään ylläpitämään ilman lastensuojelullista tukea. Muutosorientoituneella työllä taas on tarkoitus löytää asiakkaalle uusi muutoksen suunta, johon asiakas tähtää perhetyön tukiessa prosessia. Muutosorientoitunut työ on usein intensiivistä muutostyötä, jossa panostetaan asiakkaan kanssa tapahtuvaan kohtaamiseen sekä ohjaukseen. Tyypillistä on myös se, että tapaamisia on melko usein tavallista perhetyötä tai sosiaalityötä intensiivisemmin. Tapaamisissa asiakasta tuetaan tehdyn asiakassuunnitelman toteutamisessa sekä muutokseen pyrkimisessä. (Muukkonen 2008: 52-55.) Tuomarilan perhetukikeskuksessa tehdään muutosorientoitunutta työtä. Kuntoutusjakson aikana pyritään muuttamaan asiakkaan tilanne nykyistä paremmaksi asiakkaiden tarpeiden mukaan erilaisilla tapaamisilla ja ohjauksella. (Rättyä 2014.)

## 2.1 Asiakaslähtöisyys

Perhetyön ytimenä ja lähtökohtana pidetään asiakaslähtöisyyttä. Perheiden tarpeista lähtevä työskentely on asiakkaan näkemyksiä kunnioittavaa. Tällöin perheet voivat itse kertoa, milaista tukea he tarvitsevat, ja arvioida ovatko tarjotut tukimuodot heille hyödyllisiä. Asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan kunnioittamista ovat palveluiden matalakynnyksisyys ja nopea reagointi palvelujen tarjonnassa. Perhetyön asiakaslähtöisyys eli luottamuksellisuus, avoimuus sekä rehellisyys ovat edellytyksiä hyvälle yhteistyölle. Parhaimmillaan yhteistyö on avointa vuorovaikutusta, jossa pyritään siihen, että asiakas on mahdollisimman tietoinen itseään koskevissa asioissa sekä asiakas on ollut mahdollisimman usein läsnä häntä koskevien asioiden käsittelyssä. (Holm 2000: 46-48.) Asiakaslähtöisyyttä pidetään sosiaalityössä eettisesti kestävä toiminnan pääpiirteenä. Perheen eli asiakkaan asiantuntijuuden ja osallisuuden kunnioittaminen on asiakaslähtöistä työskentelyä. (Juhila 2006: 249-250.) Asiakkaan aito kunnioittaminen perhetyöntekijän toimesta voi antaa asiakkaalle voimavaroja sitä enemmän, mitä vähemmän asiakas kohtaa kunnioitusta muilta tahoilta. Kunnioittavaan työskentelyyn kuuluvat myös asiakkaiden tunteiden tunnistaminen, sanoittaminen sekä hyväksyminen. (Järvinen ym. 2007: 18).

Kuulluksi tulemisen on sanottu olevan osa kokonaisvaltaista kohdatuksi tulemisen tunnetta. Kohtaamisen tunne on ihmisen kokemusta kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta ja sitä kuinka hän kokee tulleen autetuksi tilanteessaan. (Rönkkö & Rytkönen 2010: 53.) Perhetyössä osallisuus on tärkeä tekijä sekä ehkäisevässä että kuntouttavassa työssä. Osallisuuden näkökulmasta tärkeää on se, miten perhe kutsutaan heitä koskeviin tapaamisiin ja miten he saavat päätöksenteossa äänensä kuuluviin sekä kuinka heitä tuetaan omien näkökulmien esille tuomisessa. (Rönkkö & Rytkönen 2010: 51-52.) Tuomarilan perhetukikeskuksessa perheitä osallistetaan työskentelyyn esimerkiksi järjestämällä erilaisia tapaamisia. Vanhemman- ja perhetapaamisissa arvioidaan ja suunnitellaan työskentelyä ja pohditaan yhdessä asetettuja tavoitteita.



ta. Tuomarilan perhetukikeskuksessa kaikki työskentely perustuu yhteisiin perusperiaatteisiin. (Rättyä 2014.)

Juhilan mukaan sosiaalityötä voi lähestyä neljästä eri tarkastelukulmasta. Hän on jakanut asiakkaan ja työntekijän suhteet liittämisen- ja kontrollisuhteeksi, kumppanuussuhteeksi, huolenpitosuhteeksi sekä vuorovaikutuksessa rakentuvaksi suhteeksi. Liittämisen- ja kontrollisuhteessa on tarkoituksena saada asiakas täysivaltaiseksi yhteiskunnan jäseneksi kontrolloimalla. Tässä suhteessa asiakas on työn kohde. Kumppanuussuhteessa toimitaan asiakkaan kanssa yhdessä tasavertaisina kumppaneina pohtimalla työskentelyn tavoitteita ja muutoksen tarvetta. Huolenpitosuhteessa taas asiakas asettuu avun ja tuen tarvitsijan rooliin, josta työntekijä huolehtii. Vuorovaikutuksessa rakentuva suhde voi sisältää elementtejä kaikista edellä mainituista suhteista, koska asiakkaan ja työntekijän roolit muuttuvat vuorovaikutuksessa. (2006: 11-14.)

Juhilan mainitsemista suhteista perhetyössä näkyy eniten kumppanuussuhde sekä vuorovaikutuksessa rakentuva suhde. Perhetyö on sosiaalista ja yhteiskunnallista työtä, jossa pyritään ratkomaan moninaisia perheen arkeen liittyviä haasteita (Järvinen ym. 2007: 15). Juhila mainitsee asiakkaan voimavarojen lisäämisen oleellisimpana menetelmänä sosiaalityössä. Kumppanuussuhteessa tarkoituksena on saada asiakkaat kasvamaan ja muuttamaan, vaikuttamaan omaan elämäänsä työntekijän ohjauksen ja yhteiskunnallisen tuen avulla, kuten riittävillä palveluilla sekä työllistymismahdollisuuksilla. (2006: 11-14, 120-122.) Asiakaslähtöisyys näkyy Tuomarilan perhetukikeskuksessa jo asiakasprosessin ensimmäisestä vaiheesta, tulovaiheesta lähtien. Perhe saa käydä tutustumassa Tuomarilassa ja miettiä rauhassa onko valmis ryhtymään prosessiin. Tuloneuvottelusta lähtien perhe on mukana neuvotteluissa ja perhe osallistetaan heitä koskevassa päätöksenteossa. Perheen voimavaroja lisätään ja tuetaan Tuomarilan arvojen mukaisesti perhettä kunnioittaen ja avoimesti. (Rättyä 2014.)

## 2.2 Perhekeskeisyys ja lapsilähtöisyys

Perhetyön merkittävä näkökulma on perhekeskeisyys. Siinä korostetaan perheen olevan itsensä ja omien asioidensa asiantuntija. Perhekeskeisessä työssä asiantuntijuutta tulee arvostaa ja kuunnella kun perhettä koskevia suunnitelmia sekä päätöksiä. Perhekeskeisessä näkökulmassa korostetaan koko perheen tukemista sekä perheen voimavaroja. Perhekeskeisessä asiakastyössä asiakas voi itse määritellä oman perheensä, jolloin perheeseen voi ydinperheen lisäksi kuulua myös muita läheisiä henkilöitä kuten sukulaisia. (Saarnio 2004: 241.) Perhekeskeisyydellä tarkoitetaan usein sitä, että työskentelyn aikana kiinnitetään huomiota myös muihin perheeseen kuuluihin jäseniin. Työskentelyssä perhekeskeisyys on sekä lapsen että aikuisen kohtaamista perheenjäsenenä. (Järvinen ym. 2007: 17.) Perhetyössä vanhempien rooli on merkittävä, sillä he ovat tärkeä osa lapsen elinympäristöä. Koko perheen tukeminen sekä rinnalla kulkeminen ovat keskeisiä teemoja perhetyössä. (Myllärniemi 2007: 23-24.)

Perhekeskeisessä työssä työntekijän rooli on toimia neuvonantajana, jolloin voidaan ajatella, että perhe saa työntekijän asiantuntemuksen käyttöönsä. Työntekijän tehtävänä on luoda turvallinen ja luottamuksellinen suhde asiakkaaseen, jolloin työntekijä ja asiakas ovat tasa-vertaisessa vuorovaikutteisessa suhteessa jolloin asiakkaan on mahdollista toimia oman elämänsä asiantuntijana. (Rönkkö & Rytkönen 2010: 26.) Perhekeskeisessä näkökulmassa perhe toimii itse työn suunnittelijana ja päätöksentekijänä, jolloin työntekijän rooli on toimia vain työprosessin asiantuntijana (Järvinen ym. 2007: 25). Perhekeskeisyys on yksi Tuomarilan perhetukikeskuksen arvoista. Perhekeskeisyys näkyy Tuomarilassa eritoten voimaannuttavana työskentelynä eli perheen omia voimavaroja vahvistavana työskentelynä. (Rättyä 2014.)

Lapsilähtöisessä työskentelyssä työntekijän on oleellista pystyä asettumaan lapsen asemaan ja tuntee lapsen kehitystä sekä siihen liittyviä haasteita tai häiriöitä. Työntekijän on tärkeää kohdata lapsi omana itsenään omassa kontekstissaan. Lapsen näkökulma tulee huomioida ja lapsi täytyy osallistaa kaikessa työskentelyssä. Lapsen vanhempia voi mahdollisesti käyttää apuna lapsesta saatavan tiedon saamiseksi, mikäli lapsi ei sitä kykene itse antamaan. Lapsi tulee ottaa huomioon myös perhetyössä, eli lasta täytyy kuunnella häntä koskevissa asioissa ja tilanteiden seurauksia tulee miettiä lapsen kehitys huomioiden, jotta lapsen kehitys ei vaarannu. (Järvinen ym. 2007: 28-29.) Lapsilähtöisyys näkyy perhetyössä muun muassa siten, että työskentelyn päämääränä on saada vanhemmat ymmärtämään lapsensa tarpeet ja opastaa heitä käyttämään palveluita ja ennakoimaan lapsensa palveluntarve (Rönkkö & Rytkönen 2010: 36).

Perhetyössä lapsilähtöisyys on lapsen tapaamisten tärkeyden korostamista, jolloin lapsen kohtaaminen hänen kokemuksineen on tärkeää. Usein perhetyössä myös vanhempien kanssa työskentely on lapsilähtöistä, sillä vanhemmuutta käsitellään suhteessa lapsen tarpeisiin. (Myllärniemi 2007:24.) Kiurun tutkimuksen, ”Lapsen etu on se, mikä meitä ohjaa” Lapsilähtöinen työskentely perhekeskeisessä lastensuojelun perhetyössä, mukaan perhetyössä sekä lapsilähtöisyys että perhekeskeisyys kulkevat rinnakkain. Tutkimuksen mukaan perhetyötä nähdään ohjaavan lapsen etu ja tällöin lapsen lähiverkoston merkitys lapsen hyvinvoinnille on suuri. Kiurun mukaan perhetyö on muutostyötä, jossa taustalla vaikuttavana ajatuksena on, että lapsen ongelmat voivat usein olla riippuvaisia perheestä, jolloin myös ratkaisu näihin ongelmiin löytyy perheen kanssa työskenneltäessä. (2010: 93-94.)

### 3 Lastensuojelun avohuollon perhetyö

Suomessa ei ole lainsäädäntöä, joka suoraan säätelisi perhetyötä, mutta monet sosiaalialan toimintaa ohjaavat lait kuten lastensuojelulaki sekä asetukset ja ohjeistavat dokumentit vaikuttavat perhetyön toteuttamiseen (Järvinen ym. 2007: 53). Lastensuojelulain 4§:ssä on määriteltynä lastensuojelun keskeiset periaatteet. Sen mukaan lastensuojelun tulee sekä edistää

lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia että tukea vanhempia, huoltajia sekä muita lapsen hoitoon ja kasvatukseen osallistuvia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.) Tuomarilan perhetukikeskuksen perustehtävänä ja keskipisteenä ovat aina lapsi sekä lapsen tarpeet (Rättyä 2014). Lastensuojelulain 34§:n mukaan sosiaalihuollon vastaavan toimielimen on ruvettava avohuollon tukitoimiin mikäli kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä ja kehitystä tai jos lapsi käyttäytyy vaarantaen terveyttään tai kehitystään (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417). Lastensuojelun perhetyötä on sosiaalivirastoista toteutettava perhetyö, jota tehdään pääsääntöisesti lastensuojelun sosiaalityön avohuollon tukitoimena. (Myllärniemi 2007: 9.)

Lastensuojelussa toimitaan niin sanotun lievimmän riittävän toimenpiteen periaatteella. Tämä tarkoittaa sitä, että lapsen ja perheen tilannetta tulisi ensisijaisesti korjata lastensuojelun avohuollon keinoin. Lastensuojelun avohuollon tukitoimilla pyritään turvaamaan ja edistämään lapsen myönteistä kehitystä, tukemaan vanhempia vanhemmuudessa sekä kasvatustehtävässä. (Taskinen 2010:69.) Asiakasperheet ovat yleensä lastensuojelun asiakasperheitä, jotka tarvitsevat ohjausta ja neuvontaa, intensiivistä tukea arkeensa sekä pitkäaikaista tukea ja kuntoutusta. Ajoittain perhetyö joudutaan aloittamaan tilanteessa, jossa ei etukäteen voida olla varmoja, että avohuollon perhetyöllä pystytään vastaamaan moniongelmaisen perheen pitkäaikaisiin avuntarpeisiin. Pyrkimyksenä on kuitenkin aloittaa perhetyö mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, mielellään lastensuojeluasiakkuuden alkaessa. (Myllärniemi 2007: 9.)

Avohuollon tukitoimena tehtävä lastensuojelun perhetyö on aina suunnitelmallista ja tavoitteellista, usein hyvinkin intensiivistä toimintaa perheen ja lapsen tueksi ja avuksi. Tavoitteena on perheen tilanteen kartoittaminen ja arviointi sekä työskentely yhdessä asetetun muutoksen ja määränpään saavuttamiseksi. Tyypillisesti lastensuojelun perhetyötä tehdään moniammatillisissa tiimeissä. (Järvinen ym. 2007:44.) Avohuollon tukitoimena lastensuojelun perhetyön työskentely on määräaikaista eli sen kesto vaihtelee useimmiten puolesta vuodesta kahteen vuoteen. Lastensuojelun perhetyö perustuu lastensuojelun avohuollon asiakassuunnitelmaan. Lastensuojelun perhetyön tarvetta arvioidaan huomioiden lapsen tarpeet vaarantavia riskitekijöitä, perheen ongelmien pahenemisen ehkäisyn mahdollisuuksia sekä avohuollon tuen menetelmien toimivuutta perheen tilanteessa. (Myllärniemi 2007: 9-10.)

Avohuollon tukitoimet perustuvat vapaaehtoisuuteen eli niitä järjestetään vain huoltajien sekä 12 vuotta täyttäneiden lasten suostumuksella (Taskinen 2010:70). Lastensuojelun avohuollon perhetyön edellytyksinä on siis perheen suostumus ja jonkinasteinen motivaatio yhteistyön tekemiseksi (Myllärniemi 2007:10). Avohuollon tukitoimien toteuttamisesta päättää lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Lastensuojelun avohuollon puitteissa lasta ja perhettä voidaan tukea sekä taloudellisesti että erilaisilla palveluilla. Erilaisia lastensuojelun palveluita ja tukimuotoja tulee räätälöidä siten, että perhe todella kokee saavansa niistä

apua ja ne turvaavat lapsen hyvinvointia. Lastensuojelun avopalveluita ovat perhetyön lisäksi muun muassa vertaisryhmätoiminta, tukihenkilötoiminta sekä loma- ja virkistystoiminta. Myös sijoitus avohuollon tukitoimena on tietyissä tapauksissa mahdollista. (Taskinen 2010: 70-72.)

Lastensuojelulain 37§ mukaan lapselle on mahdollista järjestää avohuollon tukitoimena tuen tarvetta arvioivaa tai kuntouttavaa perhehoitoa tai laitoshoidoa yhdessä hänen huoltajansa tai muun hoidosta ja kehityksestä vastaavan henkilön kanssa. Lapsi on mahdollista sijoittaa myös yksin lyhytaikaisesti avohuollon tukitoimena. Sijoittamisen toteuttamiseksi edellytyksenä on perustella sijoituksen tarve joko lapsen tuen tarpeen arvioimiseksi, lapsen kuntouttamiseksi tai lapsen huolenpidon järjestämiseksi. Lapsi voidaan sijoittaa myös väliaikaisesti huoltajan tai muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.) Lapsen lyhytaikaisella laitos- tai perhesijoituksella arvioidaan mahdollisesti esiintyvää lastensuojelun tarvetta tai tavoitteena on lapsen kuntouttaminen. Avohuollon tukitoimena lapsen yksin sijoittamista laitos- tai perhehoitoon ei voida käyttää pitkäaikaisena keinona lapsen hoidon järjestämiseen silloin, kun lapsi ei voi asua kotona. Tällöin tulee arvioida, täyttyvätkö huostaanoton edellytykset ja tuleeko sijais-huoltoa ruveta valmistelevaan. (Räty 2012: 270-271.)

Lastensuojelun avohuollon tukitoimena on mahdollista järjestää myös koko perheelle sijoitus joko perhe- tai laitoshoidoon. Perhekuntoutusta on tarjolla laitoksissa ympärivuorokautisena ja päivämuotoisena kuntoutuksena sekä laitoksien yhteydessä olevissa perheasunnoissa, joihin perheille tarjotaan tehostettua tukea. Se on tehokas apu niissä tilanteissa, joissa on jo olemassa kodin ulkopuolisen sijoituksen riski, mutta perhe on motivoitunut sitoutumaan perhekuntoutukseen. Perhekuntoutuksessa tarjotaan koko perheelle kuntouttavaa toimintaa suunnitellusti ja tavoitteellisesti. Työskentelyn tavoitteina voivat olla muun muassa lasten kasvuolosuhteiden turvaaminen, vanhempien tukeminen kasvatustehtävässä ja perheen omien voimavarojen vahvistaminen. Lisäksi työskentelyn tärkeitä teemoja ovat perheenjäsenten välisen vuorovaikutuksen tukeminen erilaisin toiminnallisien menetelmin, arjen taitojen harjoittelu ja säännöllisen päivärytmin vakiinnuttaminen. Perhekuntoutuksen tavoite on tukea perhettä niin, että lapsen olisi mahdollista asua kotona ja että se olisi lapsen kannalta turvallinen ja hyvä ratkaisu. (Koko perheen sijoitus perhe- tai laitoshoidoon.)

Tuomarilan perhetukikeskuksessa perhekuntoutuksen tavoitteina on lisätä lapsen hyvinvointia ja tehdä lapsen tarpeet näkyväksi. Tavoitteena on myös tukea lapsen ikätasoisesta kasvatusta, vanhemmuutta ja perheen arkea. Kuntoutusjaksolla pyritään perheen voimaantumiseen. Perhekuntoutusjakso räätälöidään yhteistyössä asiakasperheen, Tuomarilan työryhmän sekä alueen sosiaalityöntekijän kanssa. Tuomarilan moninaiset työskentelytavat, kuten toimintaterapia, neuvonta ja erilaiset ryhmät esimerkiksi vanhempain vertaisryhmät, auttavat perheen

kuntoutuksessa. Tuomarilassa tuetaan päivittäisessä työskentelyssä arjen taitojen hallintaa sekä päivärytmiä. (Rättyä 2014.)

#### 4 Työn suunnitelmallisuus sosiaalihuollossa

Perustana kaikelle laadukkaalle sosiaalityölle voidaan pitää hyvää suunnittelua, selkeästi määrittyjä tavoitteita sekä kattavaa asiakkaan elämäntilanteen kartoitusta. Suunnitelmat ja tavoitteet ovat sen vuoksi oleellista tehdä hyvin, että asiakasprosessi etenee selvästi ja oikeissa puitteissa. Suunnitelmat myös selventävät asiakasprosessin tapahtumat ja syyt toiminnalle, eli mitä yritetään saavuttaa ja minkä takia. Työskentelylle tulisi luoda heti aloitettaessa suunnitelmat ja tavoitteet yhteistyössä asiakkaan kanssa. Suunnitelma ohjaa muutokseen pyrkivää työtä koko työskentelyn ajan. Se auttaa myös jäsentämään asioita, sekä tekee näkyväksi oleellisia työskentelyssä huomioitavia seikkoja. Suunnitelmien tekoon liittyy olennaisesti myös niihin asetettujen tavoitteiden jatkuva arviointi prosessin aikana sekä sen jälkeen. Arvioinnilla pystytään selvittämään onko työskentely onnistunut ja loppuarvioinnissa lisäksi mahdollinen jatkotoimenpiteiden tarve. Arviointia toteutetaan usein moniammatillisissa tiimissä, etenkin kuntoutusta harjoittavissa yksiköissä. Työntekijän ja asiakkaan yhdessä asettamien työskentelyn tavoitteiden jälkeen tehdään sosiaalityön palvelusopimus eli asiakassuunnitelma. (Rostila 2001: 35, 64-66, 80.)

Sosiaalihuollon asiakkaille tulee aina laatia palvelu-, hoito- tai kuntoutussuunnitelma, eli asiakassuunnitelma, jollei ole kyse tilapäisestä ohjauksesta tai neuvonnasta (Räty 2012: 241). Asiakassuunnitelmat laatii perhetyössä sekä kaikessa sosiaalityössä yhteistyössä asiakkaan kanssa lapsen tai vanhemman asioista vastaava sosiaalityöntekijä. (Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista 2010: 113.) Asiakassuunnitelman laadinnalla pyritään arvioimaan perheen ja lapsen tilannetta, eli olosuhteita ja asioita, joihin sosiaalityöllä on tarkoitus vaikuttaa. Asiakassuunnitelmaan kirjoitetaan perheen ja lapsen tarvitsemat palvelut ja tukitoimet, siitä tulee ilmetä muun muassa asiakkaan tämän hetkinen tilanne, peruste asiakkuuden alkamiseen, kuvaus asumis- ja perhesuhteista sekä vanhempien voimavaroista. Suunnitelmassa täytyy näkyä myös mahdolliset perheen aiemmin saamat tukitoimet. (Räty 2012: 242-246, 248.) Lisäksi suunnitelmasta tulee ilmetä suunnitelman voimassaoloaika, tarkistuspäivämäärä, suunnitelman toteutuksen vastuuhenkilöt sekä laatijat. Suunnitelmaan tulee olla merkittynä myös mahdolliset lait, joiden puitteissa suunnitelma on tehty. (Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa 2011: 48.)

Suunnitelmallisessa lastensuojelutyössä asiakassuunnitelman seuraaminen ja arviointi ovat edellytyksiä asiakassuunnitelman toteutumiselle. Asiakassuunnitelmaan laaditaan tavoitteet ja keinot, joilla tavoitteet on mahdollista saavuttaa. Asiakkaan kanssa tulee myös sopia, mitkä ovat kenenkin vastuut suunnitelman toteutumisessa, sekä miten perhettä tai lasta voi tässä

prosessissa tukea. (Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista 2010: 60-61.) Asiakassuunnitelmaan voidaan lisätä myös erillinen arviointiosio, johon asetetaan lyhyen aikavälin tavoitteita, joita voidaan käydä yhdessä työntekijän ja asiakkaan kanssa läpi tapaamisissa. Tällöin asiakassuunnitelmassa täytyy näkyä myös keinot, joilla arviointia tehdään ja ketkä arviointia tekevät. (Räty 2012: 246.) Asiakassuunnitelmiin laadittavat tavoitteet voivat olla muutokseen tähtääviä tai nykyistä tilannetta ylläpitäviä (Muukkonen 2008: 52-53). Asiakassuunnitelmassa tulee olla näkyvissä myös asianomaisten mielipiteet tuen tarpeesta ja tukitoimien järjestämisestä, mikäli ne poikkeavat sosiaalityöntekijän näkemyksestä. Asiakassuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa tai tarpeen vaatiessa useammin, jos tilanne muuttuu esimerkiksi kun kuntoutusjakso päättyy (Räty 2012: 241, 278-248).

Asiakassuunnitelman lisäksi asiakkaalle tehdään erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, kun lapsi on sijoitettu avohuollon tukitoimena tai huostaanotettuna laitoshuoltoon. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoitus on täydentää asiakassuunnitelmaa ja auttaa laitoshuollossa tehtävää käytännön työtä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma tulee esittää lapsen huoltajille sekä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Avohuollon tukitoimena sijoitetun lapsen vanhemmalle suunniteltu erityinen tuki tulee kirjata lapsen asiakassuunnitelmaan. (Räty 2012: 241, 247, 249.) Avohuollossa lapsen asiakassuunnitelmaan tulee kirjata asiat ja olosuhteet joihin on tarkoitus vaikuttaa, sekä arvioitu aika, jossa tavoitteet on tarkoitus saavuttaa. Asiakassuunnitelmasta täytyy myös ilmetä lapsen ja perheen tuen tarve, sekä palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarve koetetaan saavuttaa. Avohuollossa on tärkeä seurata ja kirjata ylös tukitoimien positiivisia tuloksia negatiivisten vaikutusten lisäksi. (Taskinen 2007: 39.)

Sosiaalityöntekijän tekemän asiakassuunnitelman lisäksi perhetyössä asiakkaalle tehdään oma perhetyön suunnitelma. Perhetyön suunnitelman tekoon osallistuvat perheenjäsenet, perhetyöntekijä sekä muut perheen kanssa työskentelevät henkilöt. Perheen tulisi itse määritellä työn tavoitteet ja mahdolliset pienemmät välitavoitteet. Työntekijän on tärkeä olla suunnitelman teossa apuna ja arvioida tavoitteita sekä sitä ovatko ne mahdollista saavuttaa. Työntekijän on tärkeä huomioida suunnitelmaa tehdessä jokainen perheenjäsen yksilönä sekä perhe yhtenä kokonaisuutena. Suunnitelmaan kirjataan konkreettiset ja mitattavissa olevat tavoitteet, joita arvioidaan säännöllisin väliajoin. Perhetyön suunnitelman tarkoituksena on jäsentää perheelle ja työntekijälle asiakasperheen tilannetta. (Järvinen ym. 2007: 78, 116-117.) Suunnitelmasta tulee myös ilmetä huolet, joiden vuoksi työskentely perheen kanssa aloitettiin, sekä perheen muut tukiverkostot. Lisäksi suunnitelmassa täytyy näkyä työskentelyn kesto ja tapaamisten sekä arviointineuvottelujen aikataulut. Suunnitelmaan voidaan lisätä myös mahdollisia työskentelyssä käytettäviä menetelmiä. (Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista 2010: 140-141.)

Perheen ja kaikkien työntekijöiden on sitouduttava työskentelyyn tavoitteiden saavuttamiseksi. Työskentelyä ei aloiteta silloin jos perhe kieltää tuen tarpeensa eikä ole motivoitunut työskentelyyn (Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista 2010: 140-141.) Myös Kiuru toteaa Pro Gradu tutkielmassaan, että perhetyön onnistumisen edellytyksenä on sekä vanhempien että lasten tahto ja motivaatio muutokseen (2010: 68). Erillinen perhetyön suunnitelma on tärkeä tehdä, koska perhetyöntekijällä ei ole käytössään sosiaalityöntekijän tekemää asiakassuunnitelmaa. Perhetyön suunnitelmassa on yleensä samanlaisia tavoitteita kuin asiakassuunnitelmassa ja sen tarkoitus on ohjata perhetyöntekijän työskentelyä sekä toimia työvälineenä. (Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista 2010: 144.)

## 5 Dokumentointi sosiaalihuollossa

Sosiaalihuollon eri palveluissa, mukaan lukien lasten ja perheiden palvelut, kirjataan sähköiseen muotoon paljon salassa pidettävää arkaluontoista tietoa asiakkaista. Palvelun tuottajalla on oikeus tähän asiakastietojen kirjaamiseen henkilötietolain nojalla tietyin vaatimuksin. Asiakkaalla on myös lain mukaan oikeus saada nähdä kaikki itseään koskevat tiedot. Henkilötietolaki määrittelee perusteet asiakastiedon keräämiselle ja käsittelylle, mutta ei kirjaamisen sisällölle. Kirjaamisen sisältöä lailla ohjaava toimialakohtainen sääntely on hyvin vähäistä, jolloin kirjaamistavat vaihtelevat suurestikin eri kuntien ja palveluiden välillä. (Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista 2010: 29-30.) Dokumentointia ohjaavia lakeja ovat henkilötietolaki (1999/523), hallintolaki (2003/434), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) ja sosiaalihuoltolaki (1982/710) (Finlex). Dokumentointia ohjaa myös laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (2007/159) (Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa 2011: 16). Dokumentoinnilla on tärkeä tehtävä asiakkaan ja työntekijän aseman ja oikeuksien turvaamisessa (Kääriäinen, Leinonen & Metsäranta 2007: 9).

Dokumentointi käsittää erilaisten asiakirjojen kirjoittamista sekä tietojen, kuvien ja äänitteiden tallentamista, joita syntyy asiakkaan kohtaamisessa erilaisissa palvelussuhteissa. Työntekijät voivat nojata asiakirjoihin dokumentoituihin tietoihin lainmukaisessa toiminnassa, kuten päätösten teossa ja päätösten valmistelussa. Asiakirjaan dokumentoitu tieto tekee asiakasprosessin näkyväksi asiakkaalle, selventää tapahtumia ja niiden kulkua. Tämä voi lisätä asiakkaan luottamusta sosiaalihuollon työntekijään. Asiakastietojen dokumentoinnille on oltava aina pätevä syy. Sosiaalihuollon työntekijä voi dokumentoida asiakkaan tietoja tarkoitukseenaan kartoittaa sosiaalihuollon tarvetta tai järjestää sosiaalihuoltoa ja siihen liittyviä toimenpiteitä. Kerättyjä tietoja saa käyttää ainoastaan sitä tarkoitusta varten mitä ne on kerätty ilman asiakkaan erillistä suostumusta tai lain perustetta. Asiakkaalle tulee kertoa ymmärrettävästi miksi ja mitä tietoja hänestä kerätään ja mitä varten. Asiakkaalle myös tulee selventää myös oikeudet tutustua hänestä kirjattuihin asiakirjoihin. (Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa 2011: 14, 17.)

Sosiaalihuollon asiakirjat ovat aina viranomaisen hallussa ja viranomaisen laatimia, ne sisältävät tietoa asiakkaasta tai muusta henkilöstä. (Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa 2011: 14.) Lastensuojelun asiakastyössä asiakirjoihin dokumentoidaan todellisuutta jäsentäviä arkitilanteita eri osapuolten käsityksistä käytännönläheisesti. Asiakirjat ovat oleellinen tiedonlähde sosiaalityöntekijöille päätöksenteossa. Asiakirjan kirjoituksen tyyliin vaikuttaa se, mitä tarkoitusta varten ja kenelle muistiinpanoja kirjoitetaan. Esimerkiksi päivittäisten muistiinpanojen kirjoitustyyli eroaa suuresti lastensuojelupäätösten kirjoittamistavasta. Päätösten kirjaamistapa on hyvin lakitekstiin nojaavaa, kun taas päivittäismuistiinpanoihin kirjataan tapahtumat omien tulkintojen pohjalta. (Kääriäinen 2006: 47-50, 55.) Kaikessa kirjaamisessa on kuitenkin tärkeää erottaa työntekijän havainnot ja tulkinnat toisistaan (Perhetyön dokumentointi). Dokumentoinnilla on tärkeä rooli lastensuojelutyön jatkuvasti muuttuvien olosuhteiden ja työn epävarmuuden erottelijana. (Kääriäinen 2006: 55).

Dokumentteihin kirjatulla muistiinpanoilla on tärkeä tehtävä sosiaalityön tiedonmuodostuksessa sekä toimenpiteiden perustelussa vaativassa sosiaalityössä (Kääriäinen 2006: 67.) Kääriäinen toteaa lastensuojelun dokumentointia ja tiedonmuodostuksen dynamiikkaa käsittelevässä väitöskirjassaan, että lastensuojelun sosiaalityön dokumentointi on dynaaminen tiedonmuodostumisprosessi, jonka dynamiikka syntyy asiakirjoihin kirjoittamiskäytäntöjen, kirjoittamisen, lukemisen sekä toimintakäytäntöjen välillä. Hän esittää väitöskirjassaan myös, että asiakkaalla tulisi olla oikeus osallistua häntä koskevien asiakirjojen sisältöjen kirjaamiseen. Kääriäinen osallistaisi asiakkaan lukemalla hänelle kirjoittamiaan asiakirjoja ja muokkasi niitä yhdessä asiakkaan kanssa. (2003: 180, 182.) Tärkeä asiakasta osallistava tekijä on dokumentoinnista kertominen, eli asiakkaalle tulisi kertoa kattavasti millaista tietoa hänestä kirjataan ja minkä vuoksi. Asiakasta voi osallistaa myös kertomalla etukäteen kirjaamisesta ja kartoittaa asiakkaan mielipiteitä dokumentoinnin sisällöstä. Osallisuuden vahvistaminen on silloin erittäin onnistunutta, kun työntekijä kirjoittaa asiakirjoja yhdessä asiakkaan kanssa. (Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa 2011: 42.)

Perhetyössä dokumentointi pohjautuu aina perhetyön suunnitelmaan ja siitä ilmeneviin tavoitteisiin (Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista 2010: 152). Perhetyössä dokumentointi palvelee perhetyön prosessia, auttaa lastensuojelun tavoitteiden arvioinnissa sekä tuottaa tietoa muille viranomaistahoille. Dokumentoinnin on tarkoitus selkiyttää asiakkaan käsitystä perhetyöstä ja sen tavoitteista. Dokumentointi rakentaa myös vuorovaikutteista kumppanuutta. Tämän vuoksi perhetyön dokumentoinnin tulee olla läpinäkyvää sekä avointa asiakasperheelle. (Perhetyön dokumentointi). Asiakkaalla on myös oikeus tietää työntekijän oma näkemys asiakkaan tilanteesta. Asiakas on myös oikeutettu vaatimaan korjattavaksi puutteellisesti tai väärin kirjattuja asioita tapahtumien kulusta. (Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa 2011: 43) Perhetyön dokumentoinnissa on tärkeää huomioida myös lapsen näkökulma. Lapsen tarpeet ja toiveet tulee olla kirjattuna selkeästi, jotta ne huomioidaan koko perheestä kirja-



tuista tiedoista. Lapsen äänen ja tarpeiden näkyväksi tekemiseen on kehitetty erilaisia välineitä ja työskentelymenetelmiä. (Perhetyön dokumentointi.)

Tuomarilan perhetukikeskuksessa jokaisesta asiakkaasta kirjataan tietoja Effica-asiakastietojärjestelmään. Kirjaukset ovat salassapidettäviä ja tietojen suhteen henkilökunnalla on tiukka vaitiolovelvollisuus asiakkaiden asioita. Asiakastietojärjestelmään kirjataan niin päivittäisiä arkisia tekemisiä ja tapahtumia kuin myös asiakkaiden kanssa käytyjä keskusteluja ja työskentelyn muita sisältöjä. Kaikki tärkeät tapaamiset kuten neuvottelut sekä perhetapaamiset tulee kirjata järjestelmän päivittäiskirjauksiin mahdollisimman tarkasti. Kirjattaessa tulee pysyä objektiivisena sekä välttää turhaa tulkintaa tilanteiden kulusta. Effica-asiakastietojärjestelmässä on nähtävissä sosiaalityöntekijöiden tekemät asiakassuunnitelmat. Päivittäismuistiinpanoihin taas merkitään osaston omat työn suunnitelmat sekä neuvotteluiden muistiot. Tuomarilan perhetukikeskuksessa käytettävät erilaiset viikkosuunnittelulomakkeet sekä työskentelysuunnitelmalomake ovat myös asiakirjoja, joihin kirjataan tietoja asiakkaista, kuten kuntoutusjakson tavoitteet ja sen arviointia. (Tuomarilan perhetukikeskus 2012.)

## 6 Lastensuojelun ja perhetyön kehittäminen

Sosiaali- ja terveystalveluita voidaan kehittää asiakaslähtöisestä näkökulmasta, mikä tarkoittaa kysyntä- ja käyttäjälähtöistä innovaatioajattelua. Kysyntälähtöisyys on sitä, että sosiaali- ja terveystalvelujen uudistamista tarkastellaan palvelun käyttäjien näkökulmasta ja tarpeista lähtien. Toinen näkökulma Sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen on työntekijälähtöinen. Työntekijät ovat organisaatioiden merkittävä kehittämispotentiaali ja he ovatkin usein sekä kehittämistoiminnan käyttäjiä että hyödynsaajia. Tässä näkökulmassa työntekijälähtöistä kehittämistä pyritään tuomaan osaksi arkea, jolloin on tärkeää, että jokainen työntekijä ymmärtäisi kehittämisen ja uudistamisen hyödyt osana omaa toimintaansa. Tällöin kehittäminen ja uudistaminen olisivat osa työntekijöiden normaalia työkuva. (Stenvall & Virtanen 2012: 141-143, 191-193.) Tuomarilan perhetukikeskuksessa työntekijät ovat hyvin sisäistäneet kehittämistyön osaksi perustyötään, mutta myös asiakaslähtöinen kehittäminen näkyy, sillä usein työn kehittämisellä pyritään huomioimaan asiakkaat ja tuottamaan heille laadukkaampia talveluja.

Lastensuojelussa talveluiden kehittämistä edistää esimerkiksi se, kun talvelujen asiakastyöstä tuotetaan systemaattisesti kerättyä tietoa työn pohjaksi ja kehittämiseksi. Lastensuojelutyön pohjana on käsitteellisen tiedon lisäksi runsaasti niin sanottua hiljaista eli työntekijöiden osaamiseen ja kokemukseen pohjautuvaa tietoa. Perinteisenä tapana kehittää työyhteisöä on ollut täydennyskoulutus. Lastensuojelun kehittämistyötä tehdään paljon projekteissa ja prosesseina. Projektit voivat toimia aina yhteiskunnan tasolta asiakastyön prosessiin sekä näi-

den eri toimijoiden välillä. (Pölkki 2004: 301, 303, 305.) Suomessa perhetyön kehittämishankkeita on tehty jo useita kymmeniä (Järvinen ym. 2012: 66). Kehittämistoiminnan vaikuttavuuden ja riittävyyden takaamiseksi tarvitaan asiakkaiden tarpeisiin vastaavia palveluja (Pölkki 2004:305). Perhetyössä on oleellista, että tarjonta kohtaa kysynnän ja asiakkaiden tarpeet. Siten perheellä on oltava asuinpaikasta riippumatta mahdollisuus saada perhetyötä. Ennaltaehkäisevän työn rinnalla on tärkeää lastensuojelullisen sekä vaativan perhetyön vahvistaminen ja kehittäminen. Sisällöllisesti katsottuna perhetyössä erityisesti perhelähtöisessä työssä on paljon kehitettävää. Perhepalvelujen tulisi olla rakenteeltaan sellaisia, että niin lapset kuin perheetkin tulevat kuulluiksi ja heidän asiantuntijuuttaan omassa elämässään vahvistetaan. (Järvinen ym, 2012: 248-249.)

Sosiaali- ja terveysministeriön selvitysryhmän toimivaa lastensuojelua selvittävän väliraportin johtopäätöskien mukaan tämän hetkisiin lastensuojelun sekä lapsiperheiden ja lasten palvelujen kehittämishaasteisiin vastaamaan eivät riitä yksittäiset toimet tai erilliset hankkeet vaan tarvitaan pitkäjänteisiä ja kattavia uudistamisohjelmia. Näiden uudistusten lähtökohdaksi tulee asettaa niin lapsiperheiden kuin lasten tuen tarve. Erityisesti tulisi huomioida lasten ja perheiden palveluiden muodostama kokonaisuus. Selvitysryhmä näkee tärkeimpänä uudistamisen lähtökohtana lastensuojelun ja lapsiperheiden palveluiden perustehtävän, jonka määrittävänä tekijänä on lapsen edun ensisijaisuus. Kehittämistyön tueksi tarvitaan tämän hetkistä tutkimustietoa kattavampaa ja suunnitelmallisempaa tutkimusta nykyisten käytössä olevien tutkimusmenetelmien vaikutuksista sekä vaikuttavuudesta. (Toimiva lastensuojelu, väliraportti 2012: 19-20.)

## 7 Tuomarilan perhetukikeskus

Tuomarilan perhetukikeskus on Espoon sosiaali- ja terveystoimen alaisuuteen kuuluva palvelu, joka tarjoaa suunniteltua perhekuntoutusta espoolaisille lapsiperheille lastensuojelun avoimuuden tukitoimena. Perhetukikeskuksen keskeisenä tavoitteena on tukea perheen hyvinvointia siten, että lähtökohtana on lapsen kasvun ja kehityksen turvaaminen vanhempien kanssa yhteistyössä. Perhetukikeskuksessa on kolme osastoa, lastenosasto Taimi, nuortenosasto Terho, sekä perheosasto Tammela. Lastenosastolla kuntoutusjaksolla ovat 3-12-vuotiaat, nuortenosastolla 13-17 -vuotiaat ja perheosastolla on ympärivuorokautisesti koko perhe. Perheosastolla on neljä perheasuntoa ja nuorten- ja lastenosastoilla on paikat kuudelle asiakkaalle. (Tiivis tuki perheille.) Tammelassa ja Terhossa perheet ovat sunnuntaista perjantaihin, viettäen viikonloput kotona ja Taimessa perheet ovat joko alku -tai loppuviikon. Toiminta perhetukikeskuksessa on tavoitteellista ja kuntoutusjakson sisältö räätälöidään aina yhdessä perheen, sosiaalityöntekijän ja työryhmän kanssa. (Tuomarilan perhetukikeskus 2014.)

Tuomarilan perhetukikeskuksessa toimii tiivis työryhmä, johon kuuluvat ohjaajat, osastojen vastaavat ohjaaja ja toimintaterapeutti. Työryhmässä työskennellään aina työpareittain. Tuomarilan kolme osastoa toimivat myös tiiviisti yhteistyössä keskenään. Työskentely sisältää neuvotteluja, erilaisia ryhmiä, yhteistä toimintaa, yleistä neuvontaa ja ohjausta, omaohjaaja-työskentelyä, toimintaterapiaa, sekä vanhemman ja perheen tapaamisia. Työskentelymenetelmiin kuuluvat myös interventiot, moniammatillinen verkostotyö ja kotikäynnit. Perhekuntoutuksen tavoitteena on ensisijaisesti tukea lapsen kehityksen ja ikätason mukaista kasvatus- ta, tehdä lapsen tarpeet näkyväksi sekä lisätä lapsen hyvinvointia. Kuntoutuksen tavoitteena on vahvistaa vanhemmuutta ja perheen arjenhallintaa, sekä perheen voimaantuminen. Tuomarilan perhetukikeskuksen yhteisiä peruseriaatteita ovat avoimuus, yhteisöllisyys, perhekeskeisyys, ammatillisuus ja ilo. Tuomarilan perhetukikeskuksen perustehtävä on määritelty seuraavasti ”Työmme keskipisteenä on lapsi ja hänen tarpeensa. Tuemme perhettä löytämään voimavaroja ja uusia toimintatapoja arjen haasteisiin, sekä iloa lapsesta.” (Rättyä 2014.)

Asiakasprosessi Tuomarilan perhetukikeskuksessa alkaa tulovaiheella. Ensin alueen lastensuojelun sosiaalityöntekijä ottaa yhteyttä, ja perheelle sovitaan yhdessä kaksi tutustumiskäyntiä osastolle. Tämän jälkeen perheellä on aikaa miettiä sitoutumistaan jaksoon. Perheen päättäessä sitoutua työskentelyyn kuntoutus voi alkaa. Perhekuntoutusjakson alussa jaksolle asetetaan tavoitteet ja tehdään kotikäynti. Alkuun järjestetään myös tuloneuvottelu, johon osallistuvat perheen lisäksi alueen sosiaalityöntekijä, omaohjaajat, toimintaterapeutti sekä Tuomarilan oma sosiaalityöntekijä. Neuvottelussa sovitaan viikoittaiset perhe- ja vanhempaintapaamiset sekä muut tapaamiset ja ryhmät. Kuntoutusjakson aikana pidetään välineuvotteluita noin kuukauden välein. Välineuvotteluun osallistuvat samat henkilöt kuin tuloneuvotteluun, sekä mahdolliset muut yhteistyötahot. Asiakasprosessin loppupäässä kuntoutuksen päättyessä työskentelyn painotus siirtyy kotiin, jolloin Tuomarilasta tehdään kotikäyntejä. Perhekuntoutusjakson päättyessä pidetään loppuneuvottelu, sekä tehdään loppuyhteenvedo ja mietitään mahdollisia jatkotoimenpiteitä. Vastuu asiakkuudesta siirtyy takaisin alueen sosiaalityöntekijälle. (Rättyä 2014.)

## 8 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa perhetukikeskukselle tietoa siitä, kuinka työn suunnitelmallisuus toteutuu käytännössä. Lisäksi tarkoituksena oli arvioida syitä suunnitelmien onnistumiselle tai epäonnistumiselle. Opinnäytetyöprosessin alussa tuotimme Tuomarilan perhetukikeskukseen työskentelysuunnitelmalomakkeen, jolla keräsimme aineistoa tutkielmaamme varten. Tavoitteenamme oli, että lomake jäisi työskentelyn välineeksi myös opinnäytetyöprosessin jälkeen. Tuomarilan perhetukikeskuksen työntekijät ovat hyvin kehittämisorientoituneita ja idea opinnäytetyön toteutukselle nousi heidän tarpeestaan. Perhetukikeskuksessa pyritään jatkuvasti kehittämään työskentelyä järjestämällä säännöllinen työnohjaus, sekä tar-

joamalla työntekijöille mahdollisuus osallistua erilaisiin koulutuksiin. Lisäksi Tuomarilan perhetukikeskuksessa järjestetään yhteisiä kehittämispäiviä. Työryhmän toiveena oli, että opinnäytetyöstämme olisi konkreettista hyötyä heidän toiminnalleen. Tarkoitus oli, että tehtävä lomake sekä annetut kehittämis ehdotukset olisivat hyödyksi heille työn kehittämisessä.

Tällä hetkellä Tuomarilan perhetukikeskuksessa ei ole käytössä yhtenäistä lomaketta, jossa yhdistettäisiin tavoitteet, viikkosuunnitelma aikatauluineen ja sisältöineen, sekä arviointilomake suunnitelmien toteutumasta. Jokaisella osastolla on käytössään omat lomakkeet työn seurantaan varten. Käytössä on muun muassa lomake tavoitteiden asettamiseksi ja arvioimiseksi, lomake omaohjaajatuntien ja tapaamisten sisältöjen suunnittelemiseksi sekä viikkoaikataulu -lomake asiakkaan menojen suunnitteluksi. Tavoitteena oli yhdistää jo olemassa olevat lomakkeet yhtenäiseksi kaikille osastoille sopivaksi lomakkeeksi. Tällä hetkellä yhtenäisen lomakkeen puuttuminen on vaikeuttanut työn suunnittelua ja suunnitelmallisuuden arviointia koko perhetukikeskuksen osalta. Tavoitteena on, että opinnäytetyö palvelisi koko Tuomarilan perhetukikeskuksen henkilökuntaa ja asiakkaiden kanssa tehtävää työtä.

## 9 Tutkimuskysymykset

Tutkimuskysymykset muodostuivat Tuomarilan perhetukikeskuksen henkilökunnan kanssa käytyjen keskustelujen perusteella. He toivoivat tutkimuksemme tuottavan tietoa siitä, kuinka työn suunnitelmallisuus toteutuu käytännössä ja arviointia suunnitelmien toteutumisten syistä. Tämän perusteella heillä oli toiveena saada meiltä johtopäätöksiä, joilla suunnitelmallisuuden toteutumista tehdään näkyväksi sekä kehittämis ehdotuksia, joiden avulla heidän on mahdollista kehittää työn suunnitelmallisuuden toteutumista. Näistä syistä tutkimuskysymyksiksemme muodostuivat seuraavat kolme kysymystä

1. Miten Tuomarilan perhetukikeskuksen työn suunnitelmallisuus toteutuu käytännössä?

Vastaamalla tähän tutkimuskysymykseen pyrittiin selvittämään työn suunnitelmallisuuden toteutumista kolmen kuukauden ajanjaksolta, kesäkuun alusta elokuun loppuun, jolta tutkimusaineistoa kerätään. Aineistosta esiin nousseita kehittämisen tarpeita käsitellään tutkimuksen lopussa johtopäätöksissä ja kehittämis ehdotuksissa. Näin tutkimuskysymys sisältää myös työn kehittämisen näkökulman. Tähän kysymykseen haetaan vastauksia työskentelysuunnitelmalomakkeella saadusta aineistosta.

2. Mitä kokemuksia Tuomarilan perhetukikeskuksen työntekijöillä on työn suunnitelmallisuuden toteutumisesta yksikössään?

Tällä tutkimuskysymyksellä pyrittiin selvittämään työntekijöiden kokemuksia työn suunnitelmallisuudesta sekä sen kehitystarpeista. Kysymyksellä kartoitettiin, mikä asiakastyön suunnitelmallisuudessa tällä hetkellä toimii ja missä työntekijät näkevät parannettavan varaa. Tähän kysymykseen haettiin vastauksia työntekijöiden haastatteluilla.

### 3. Millaisena työntekijät kokivat työskentelysuunnitelmalomakkeen käytön?

Tähän tutkimuskysymykseen vastaamalla kartoitettiin työntekijöiden kokemuksia opinnäytetyön alussa tehdyllä ja kesän aikana käytössä olleella työskentelysuunnitelmalomakkeesta. Tarkoituksena oli selvittää, olisiko lomake jatkossakin vartenotettava työväline Tuomarilan perhetukikeskuksen työn suunnitelmallisuuden seurannan ja arvioinnin välineenä. Tähän kysymykseen vastattiin työntekijöille tehtävien haastatteluiden perusteella.

## 10 Opinnäytetyön toteutus ja tutkimukselliset menetelmät

Opinnäytetyömme on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkielma. Yksinkertaisimmillaan laadullinen tutkimus tarkoittaa aineiston ja siitä tehdyn analyysin kuvausta (Eskola & Suoranta 2000:13). Laadullisen tutkimusmenetelmän tavoitteena ei ole totuuden löytäminen tutkittavasta aiheesta vaan tutkimuksen tavoite on muodostuneiden tulkintojen avulla käsityksiä tutkimuksen kohteesta ja kuvailla sitä. (Vilkkä 2009: 98.) Valitsimme laadullisen tutkielman tutkimusmenetelmäksi, koska opinnäytetyömme tavoitteena oli tuottaa uutta tietoa Tuomarilan perhetukikeskukselle siitä, kuinka työn suunnitelmallisuus toteutuu käytännössä. Lisäksi tavoitteena oli kartoittaa ja arvioida syitä suunnitelmien onnistumiselle tai epäonnistumiselle. Näin pyrimme muodostamaan käsityksen tämän hetkisten suunnitelmien toiminnasta ja kuvaila työskentely suunnitelmien toteutumista käytännössä.

Opinnäytetyön toteutus aloitettiin tutustumiskäynneillä Tuomarilan perhetukikeskukseen. Alussa tutustuimme jokaiseen perhetukikeskuksen kolmeen osastoon osallistumalla heidän toimintaansa yhden iltavuoron ajan. Illat valikoituivat tutustumiskäyntien ajankohdaksi siksi, että iltaisin Tuomarilan perhetukikeskuksessa on eniten asiakkaita paikalla ja meillä oli mahdollisuus nähdä näin enemmän käytännön työtä. Tutustumisen tarkoituksena oli havainnoida perhetukikeskuksen eri osastojen toimintaa, sekä tarkentaa opinnäytetyön aihetta ja rajaus-ta. Tutustumiskäynneillä saimme tietoa osastojen toiminnasta ja samalla tutustuimme tällä hetkellä käytössä oleviin viikko- ja kuukausisuunnitelmiin sekä muihin työn suunnittelussa käytettäviin menetelmiin ja välineisiin. Lisäksi kuulumme työryhmän mielipiteitä ja ajatuksia tämän hetkisestä asiakastyön suunnitelmallisuudesta ja sen toteutumisesta Tuomarilan perhetukikeskuksessa.

Varsinainen opinnäytetyön työskentelyvaihe aloitettiin suunnittelemalla ja toteuttamalla yhteistyössä Tuomarilan perhetukikeskuksen henkilökunnan kanssa työskentelysuunnitelmalomake (Liite 2). Työskentelysuunnitelmalomakkeella seurattiin viikoittain työskentelyn suunnitelmia sekä toteutumista ja arvioidaan toteutuman onnistumisen tai epäonnistumisen syitä. Lomakkeeseen merkittiin tehdyt suunnitelmat sekä ajallisesti että sisällöllisesti, minkä jälkeen siihen arvioitiin työskentelyn toteumaa. Tarkoitus oli, että lomaketta täytettäisiin ja toteumia arvioitaisiin yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin olisi myös mahdollista käydä arviointikeskustelua ja antaa asiakkaalle palautetta työskentelyyn sitoutumisesta ja osallistumisesta. Lomakkeessa oli oma kohtansa myös niin viikkokohtaiselle kuin koko jaksoa koskevalle tavoitteelle. Työskentelysuunnitelmalomake oli työntekijöille työskentelyn seurannan väline, mutta myös asiakastyössä välineenä työskentelyn seurannassa.

Työskentelysuunnitelmalomake tehtiin Tuomarilan perhetukikeskuksessa jo käytössä olleiden suunnitelmien pohjalta ja niitä yhdistellen. Lisäksi työntekijöiltä saatiin neuvoja ja vinkkejä lomakkeen tekemiseksi, jotta se palvelisi mahdollisimman hyvin jokaisen osaston tarpeita. Työskentelysuunnitelmalomakkeeseen merkittiin asiakkaan perustiedot kuten nimi ja osasto, jossa asiakas on. Lomakkeessa on myös tilaa määritellä koko asiakkuuden päätavoite sekä osatavoite koko lomakkeen käytössä oloajalle, joka vaihtelee osastoittain viikosta kahteen viikkoon. Ajanjakso vaihteli sen vuoksi, että osastoilla on eri tarpeita ja osalle lomakkeen käyttö viikoittain sopii paremmin kuin taas osalle kahden viikon suunnitelman teko kerrallaan on käytännöllisempi vaihtoehto.

Työskentelysuunnitelmalomakkeen viikko-osuus alkaa sunnuntaista, koska Tuomarilan perhetukikeskus on suljettuna perjantai-iltapäivästä sunnuntai-iltapäivään, jolloin asiakkaat palaavat viikonlopun jälkeen perhetukikeskukseen. Samasta syystä perjantain ja lauantain sarakkeet ovat huomattavasti muita pienempiä, sillä viikonloppuina ei ole niin paljon suunniteltua toimintaa asiakkaiden ollessa kotonaan. Viikko-osiossa on jokaisen päivän kohdalle määritelty työskentelyn suunnitelmat sekä asiakkaan omat menot. Näin haluttiin erotella suunnitelmat, joihin Tuomarilan perhetukikeskuksen henkilökunta osallistuu vain asiakasta koskevista menoista, kuten lääkäri- tai kouluajoista. Pieneen sarakkeeseen päivän ja sovitun työskentelyn suunnitelman kohdalle on työskentelyn jälkeen merkitty suunnitelman toteutuminen. Lisäksi suunnitellun ohjelman alle arvioidaan suunnitelman toteutumista. Työskentelysuunnitelmalomakkeella kerättiin tietoa ensimmäistä tutkimuskysymystä varten, eli miten perhetukikeskuksen työskentelyn suunnitelmat toteutuvat käytännössä. Henkilökunta täytti työskentelysuunnitelmalomaketta kesäkuun alusta elokuun loppuun. Tästä ajasta Tuomarilan perhetukikeskus oli suljettuna kaksi viikkoa, jonka ajalta emme saaneet aineistoa tutkielmaamme varten.

Päädyimme analysoimaan työskentelysuunnitelmalomakkeilla saadun aineiston määrällisin keinoin, sillä halusimme saada aineistosta tarkasti selville numeerisesti, kuinka usein mikäkin

tapahtuma aineistossa esiintyy. Koimme tämän hyvänä vaihtoehtona, sillä lomakkeen tärkein anti ensimmäisen tutkimuskysymyksen kannalta oli selvittää miten ja kuinka usein suunnitelmalliset toteutuvat käytännössä. Eskolan ja Suonrannan mukaan laadullista aineistoa on mahdollista analysoida määrällisen tutkimuksen keinoin, jolloin aineiston analyysi on erilaisten muuttujien luokitteluksi eri luokkiin. Tätä analyysimenetelmää kutsutaan kvantifioinniksi. (2000: 164.) Työskentelysuunnitelmalomake aineiston muuttujia ovat lomakkeen toteumat. Poimimme työskentelysuunnitelmalomakkeesta havaintoja eri luokkiin, joita olivat muun muassa vanhemman tapaaminen, perhetapaaminen, neuvottelu sekä työskentelyn toteutumisen tai toteutumatta jäämisen syyt. Lisäksi luokkiin eroteltiin toteutuneet ja toteutumattomat tapahtumat alaluokiksi. Kvantifioinnilla on mahdollista verrata saatuja vastauksia ja havaintoja tai etsiä aineistosta esiin nousseita vaikuttavia tekijöistä luokitellen ja laskien niitä (Eskola & Suonranta 2000: 164).

Laskimme jokaisen työskentelysuunnitelmalomakkeesta nousseen muuttujan ja esitämme ne opinnäytetyön tuloksissa sekä sanallisessa että graafisessa muodossa. Käytimme pylväsdiagrammeja, sillä halusimme tehdä tulokset selkeästi ja helposti havaittaviksi. Avasimme tulokset sanallisesti lyhyesti pylväsdiagrammien ohien, koska halusimme tarkentaa tuloksia. Vilkan mukaan graafisilla kuvioilla on vaikuttavuutta ja ne antavat lukijalle helposti kuvan tulosten jakaumasta. Kuvioita on hyvä käyttää tulosten esittämiseksi kun halutaan antaa havainnollinen kuva tuloksista. Tällöin on mahdollista tuottaa hyvä kuva arvojen jakautumisesta otoksessa. Pylväsdiagrammilla esitetään havaintojen määrää. (2007: 138-139.)

Työskentelysuunnitelmalomakkeella saadun aineiston keruun jälkeen haastattelimme Tuomarilan perhetukikeskuksen työntekijöitä, joilla on kokemusta sekä meidän tekemän lomakkeen käytöstä että yleisestä työn suunnitelmallisuudesta perhetukikeskuksessa. Analysoimme työskentelysuunnitelmalomakkeista saadun aineiston ennen haastatteluja, jotta haastattelussa oli mahdollista esittää kysymyksiä aineiston perusteella. Näin meillä oli haastattelijoina näkemystä lomakkeiden täytöstä ja sieltä esiin nousseista seikoista, jolloin haastattelemisen aiheesta oli luontevampaa. Haastattelut ajoitettiin syyskuun alkupuolelle sen vuoksi, että työntekijöillä oli vielä tuoreessa muistissa lomakkeen käyttö. Näin saimme mahdollisimman hyvän ja luotettavan tuloksen työskentelysuunnitelmalomakkeen käytön kokemuksista haastatteluilla.

Tarkoituksenamme oli haastatella jokaiselta kolmelta osastolta kahta työntekijää, jolloin haastateltavia olisi ollut yhteensä kuusi. Haastattelimme kuitenkin vain viittä työntekijää, koska yksi haastateltavaksi suunniteltu työntekijä oli sairastunut. Osastolta ei ollut mahdollista myöskään haastatella hänen sijastaan toista henkilöä sen hetkisten resurssien vuoksi. Halusimme haastatella työntekijöitä jokaiselta osastolta, koska tavoitteenamme oli saada mahdollisimman monipuolinen aineisto haastatteluilla, ja koimme että haastateltavien näkemyk-

set voivat erota eri osastoilla. Vilkan mukaan laadullisessa tutkimuksessa tutkimusaineiston koolla ei ole niin suurta merkitystä vaan aineiston laadulla. Tavoite on, että aineisto sopii tutkittavan asian tai ilmiön ymmärtämiseen tai tulkinnan muodostamiseen. (2009: 126.)

Tuomin ja Sarajärven mukaan käytettäessä haastattelua aineistonkeruumenetelmänä on tärkeintä saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta aiheesta. Heidän mukaansa tällöin on perusteltua tiedottaa haastateltavia etukäteen haastattelun aiheesta ja teemoista. (2013: 73.) Kävimme jo keväällä hyvissä ajoin ennen työskentelysuunnitelmalomakkeiden käyttöön-ottoa ja syksyn haastatteluja esittelemässä opinnäytetyömme aiheen Tuomarilan perhetukikeskuksen työryhmälle. Samalla esittelimme työryhmälle alustavia haastattelukysymyksiä. Päädyimme kuitenkin siihen, että emme lähettäneet valmiita haastattelukysymyksiä haastateltaville etukäteen. Koimme, että saamme näin monipuolisemmat ja rehellisimmät vastaukset. Ennalta lähetettyjä kysymyksiä olisi ollut mahdollisuus pohtia yhdessä, jolloin vastaukset olisivat saattaneet olla yhdenmukaisempia.

Toteutimme haastattelun puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Tuomen ja Sarajärven mukaan teemahaastattelussa edetään etukäteen valittujen tutkimuksen kannalta oleellisten teemojen mukaan. Teemojen alle on myös lisätty tarkentavia kysymyksiä, joita haastateltaville esitetään. (2013:75.) Eskola ja Suonranta kirjoittavat, että puolistrukturoitu haastattelu eroaa strukturoidusta haastattelusta siten, että kysymysten muotoilu ja esittämisjärjestys on vapaa, jolloin haastateltava voi vastata kysymykseen vapaasti omin sanoin (2000: 86-87). Valitsimme teemahaastattelun aineistonkeruumenetelmäksi, koska halusimme saada haastattelulla vastauksia toiseen ja kolmanteen tutkimuskysymykseen eli miten työntekijät kokevat työn suunnitelmallisuuden työssään sekä kuinka tekemämme lomake palveli tarkoitustaan työntekijöiden näkökulmasta. Haastattelun teemat valikoituivat tutkimuskysymysten mukaan. Teemoina olivat työn suunnitelmallisuus nykyään, työn suunnitelmallisuuden kehittäminen sekä työskentelysuunnitelmalomakkeen toimivuus työvälineenä. Olimme suunnitelleet jokaisesta teemasta kolme kysymystä, ja lisäksi tarkentavia kysymyksiä.

Haastattelimme jokaista haastateltavaa yksin. Tällä valinnalla pyrimme siihen, että jokaisella haastateltavalla oli mahdollisuus vastata täysin rehellisesti kokematta toisista osallistujista mahdollisesti aiheutuvaa painetta. Vilkan mukaan tavallisimmin haastattelut tehdään yksilöhaastatteluna, mikä sopii varsinkin silloin kun tutkitaan haastateltavan omakohtaisia kokemuksia. (2009:101.) Pyysimme haastattelun alkaessa jokaiselta haastateltavalta erikseen lupaa haastattelun äänittämiseen. Näin pystyimme haastattelijoina keskittymään täysin haastatteluun eikä meidän tarvinnut yrittää kirjoittaa vastauksia muistiin haastattelun edetessä. Kaikki haastatteluihin osallistuneet olivat eri-ikäisiä naisia, joilla oli erimittaisia työkokemuksia ja työtaustoja. Haastattelut pidettiin Tuomarilan perhetukikeskuksessa ja jokaista työntekijää haastateltiin heidän omalla osastollaan. Haastatteluista neljä pidettiin osastojen avoi-



missa keittiöissä ja yksi osaston kokoustilassa. Vähiten haastattelun aikana häiriötekijöitä oli kokoustilassa pidetyssä haastattelussa. Kokoustilassa koko haastattelu pystyttiin tekemään keskeytyksettä, koska tila oli varattu haastattelua varten, eikä sinne tullut kukaan ulkopuolinen. Keittiöissä haastattelutilanteita häiritsivät taustääänet, joita aiheuttivat muut työntekijät ja asiakkaat. Haastateltavat olivat varanneet haastattelua varten aikaa reilusti, joten saimme tehdä haastattelun rauhassa. Tämä teki haastattelutilanteesta luontevan ja keskustele-  
van. Haastattelut kestivät 15 minuutista 25 minuuttiin.

Haastatteluiden jälkeen litteroimme saamamme aineiston eli kirjoitimme haastattelun sisäl-  
lön ylös sanasta sanaan. Vilkan mukaan kerätty tutkimusaineisto pitää muuttaa tutkittavaan  
muotoon, mikä laadullisessa haastattelututkimuksessa tarkoittaa litterointia. Litteroinnissa  
suulliset lausumat ja niiden merkitykset tulee säilyttää sellaisenaan, kuin ne ovat haastatte-  
lussa esiintyneet. (2009: 115-116.) Olimme litteroinnissamme tarkkoja siitä, että pitäydyimme  
haastattelun todenmukaisuudessa emmekä muuttaneet sen muotoa tai sisältöä. Päädyimme  
numeroimaan haastateltavat litterointivaiheessa selkeyttämään aineiston käsittelyä. Jätimme  
numeroinnit pois tuloksista ja johtopäätöksistä, jotta haastateltavat pysyvät tunnistamatto-  
mina. Teimme näin, koska haastateltavia oli vain viisi ja työntekijät tiesivät haastattelujär-  
jestyksen, josta olisivat voineet päätellä numeroiden perusteella kuka haastateltavista on  
kyseessä.

Analysoimme litteroidun aineiston aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Käytettäessä  
aineistolähtöistä sisällönanalyysiä tavoitteena on löytää tutkimusaineistosta jokin toiminnan  
logiikka tai jonkinlainen tyypillinen tarina tutkimusongelman ohjaamana (Vilka 2009: 140).  
Aikaisemmat tiedot, teoriat tai havainnot tutkittavasta ilmiöstä eivät vaikuta aineistolähtöi-  
sessä analyysissä tutkimuksen toteuttamiseen tai lopputulokseen (Tuomi & Sarajärvi 2009:  
95). Analyysin teon ensimmäinen vaihe on aineiston pelkistäminen, joka tarkoittaa sitä, että  
aineistosta poistetaan tutkimuskysymyksen avulla kaikki turha pois, jonka jälkeen ne kerätään  
yhteen yhdeksi luokaksi. (Tuomi & Sarajärvi 2013:109.) Poimimme aineistostamme tutkimus-  
kysymysten kannalta oleelliset ilmaisut, jotka pelkistimme ja luokittelimme.

Sisällönanalyysin toinen vaihe on aineiston klusterointi eli ryhmittely. Tässä vaiheessa aineis-  
tosta koodatut ensimmäisessä vaiheessa esille nostetut ilmaisut käydään läpi ja niistä haetaan  
yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Nämä käsitteet ryhmitellään ja yhdiste-  
tään luokaksi ja luokka nimetään sisältöä kuvaavalla käsitteellä, kuten luokan ilmiön ominai-  
suudella. Kolmantena vaiheena sisällön analyysissä tehdään aineiston abstrahointi eli teoreet-  
tisten käsitteiden luominen. Abstrahoinnissa erotetaan tutkimuksen ja tutkimuskysymysten  
kannalta oleellinen tieto yhdistelemässä luokituksia niin pitkälle kuin sisällöllisesti on mahdol-  
lista. Näin aikaisemmissa analyysin vaiheissa luoduista pelkistetyistä ja ryhmitellyistä ilmauk-  
sista tehdään ala-, ylä- ja pääluokkia. (Tuomi & Sarajärvi 2013:110-112.) Ryhmittelimme

haastatteluaineistosta nousseet pelkistetyt ilmaisut ja luokittelimme ne alaluokiksi, joista vielä muodostimme yläluokkia.

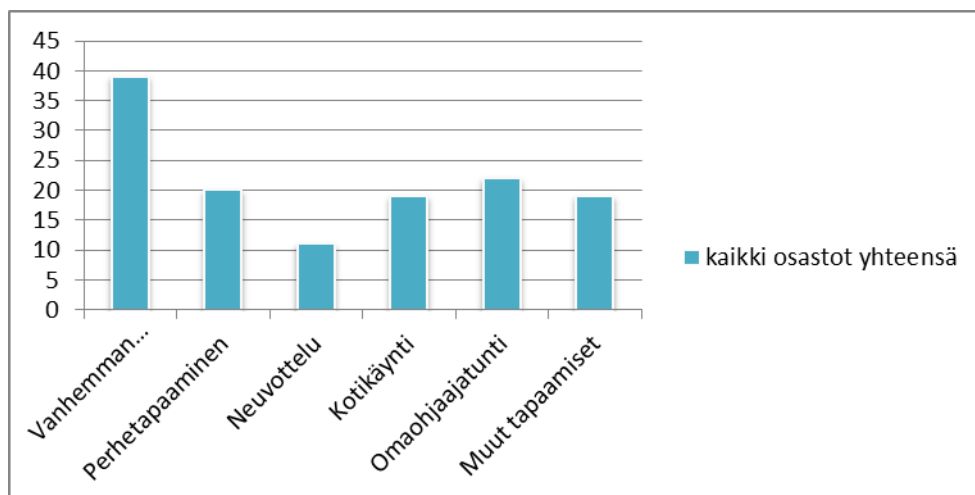
## 11 Aineistojen esittely ja tulokset

Työskentelysuunnitelmalomakkeista nousseet tulokset esitetään pylväsdiagrammeihin sekä sanallisesti kerrottuina. Kesän 2014 aikana kerätyistä työskentelysuunnitelmalomakkeista poimittiin tapahtumat, jotka ovat oleellisia tutkielmamme kannalta ja joihin oli etukäteen suunniteltu sisältöä ja joihin osallistui asiakas sekä osaston henkilökuntaa. Näitä tapahtumia ovat vanhemman tapaaminen, perhetapaaminen, neuvottelu, kotikäynti, omaohjaajatunti ja muut tapaamiset. Muihin tapaamisiin sisältyy asiakkaan muita kuntoutusjaksoon kuuluvia tapaamisia kuten toimintaterapia ja sosiaalityöntekijän tapaamiset.

Haastateltavia oli yhteensä viisi kolmelta eri osastolta. Neljä haastateltavista oli käyttänyt työskentelysuunnitelmalomaketta kesän ajan ja yksi haastateltavista oli käyttänyt lomaketta vain kahdesti. Neljältä haastateltavalta saimme hyvin vastauksia tutkimuskysymykseen kolme, eli kokemuksia ja kehittämisideoita työskentelysuunnitelmalomakkeen käytöstä saimme kattavasti tietoa, kun taas yhdellä haastateltavalla oli vähemmän kokemuksia. Kaikilta viideltä haastateltavalta saimme kattavasti tietoa tutkimuskysymykseen kaksi, eli kokemuksia työn suunnitelmallisuuden toteutumisesta yksikössä. Haastateltavista kaksi olivat työskennelleet Tuomarilan perhetukikeskuksessa alle vuoden, ja kolme haastateltavaa olivat työskennelleet vuoden tai enemmän. Aineistosta on myös poimittu suoria lainauksia havainnollistamaan tuloksia. Haastateltavat numeroitiin litteroinnin yhteydessä aineiston analysointia varten, mutta tulosten esittämisestä numerointi jätettiin pois tunnistettavuuden estämisen vuoksi.

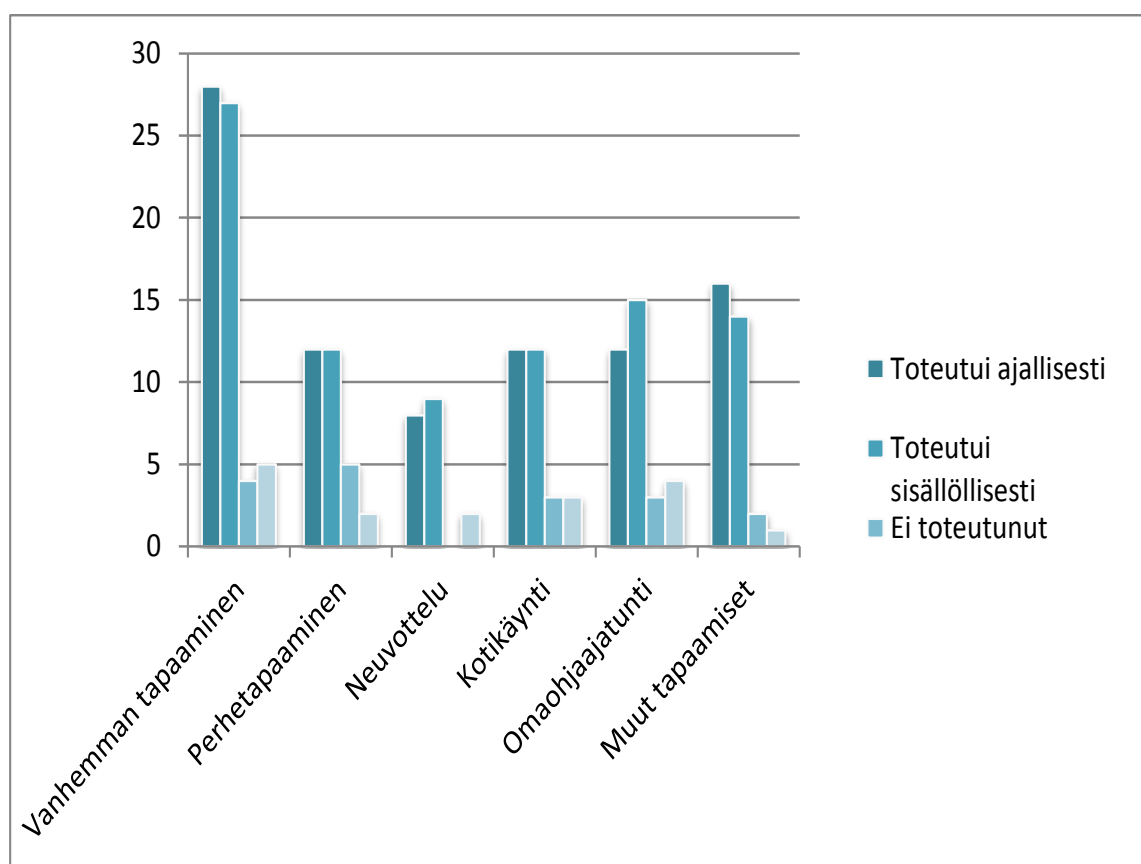
### 11.1 Työskentelysuunnitelmalomakkeesta nousseet tulokset

Tulokset esitetään suoraan lomakkeista laskettuina lukumäärinä. Ensin kerrotaan tulokset koko Tuomarilan perhetukikeskuksen suunniteltujen ja toteutuneiden tapahtumien osalta, jonka jälkeen tulokset esitetään osastoittain ja tapahtumittain. Täytettyjä työskentelysuunnitelmalomakkeita saatiin kolmelta osastolta yhteensä 66 kappaletta. Tammela osastolta työskentelysuunnitelmalomakkeita saatiin 17 kappaletta, Taimi -osastolta 15 kappaletta ja Terho -osastolta 34 kappaletta. Tuloksissa esitetään suunniteltujen tapahtumien toteutuminen ajallisesti ja sisällöllisesti. Ajallisesti toteutunut tapahtuma tarkoittaa sitä, että tapahtuma on pidetty suunniteltuun aikaan. Sisällöllisesti toteutunut tapahtuma tarkoittaa, että tapahtumassa on käsitelty ennalta suunnitellut asiat. Tuloksista ilmenee myös toteutumatta jääneet suunnitellut tapahtumat sekä se, jos tapahtuman toteutuminen on jäänyt merkitsemättä, tällöin tuloksiin on merkitty, että toteumasta ei ole tietoa.



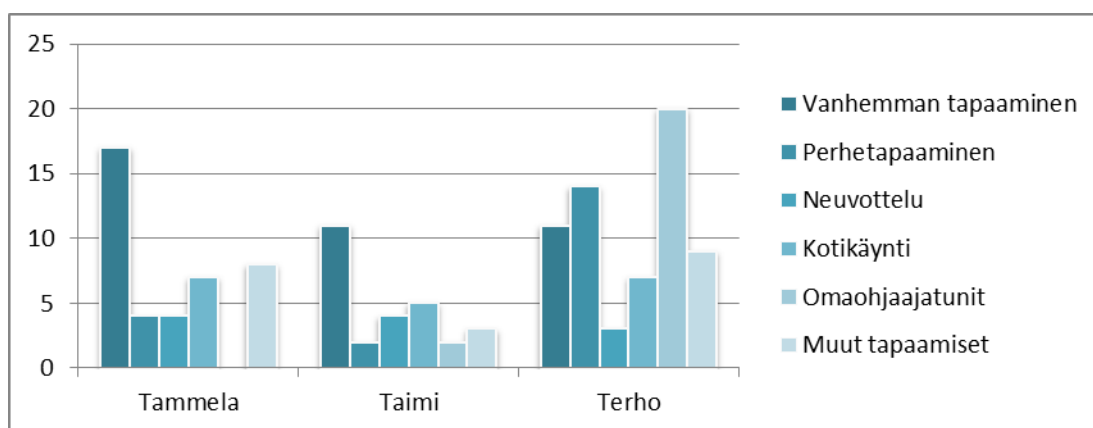
Kuvio 1: Suunnitellut tapahtumat Tuomarilan perhetukikeskuksessa yhteensä

Koko Tuomarilan perhetukikeskuksessa oli suunniteltu yhteensä 130 tapahtumaa, joista 39 oli vanhemman tapaamisia, 20 perhetapaamisia, 11 neuvotteluita, 19 kotikäyntejä, 22 omaohjaajatunteja ja 19 muita tapaamisia.



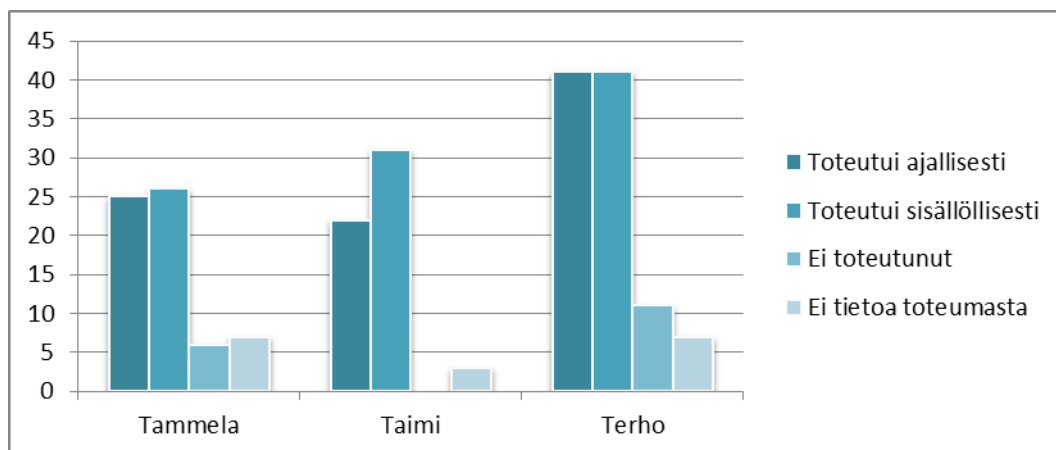
Kuvio 2: Suunnitellut tapahtumat Tuomarilan perhetukikeskuksessa yhteensä

Kesän aikana Tuomarilan perhetukikeskuksessa suunnitelluista 39:stä vanhemman tapaamisesta toteutui yhteensä ajallisesti 28, sisällöllisesti 27, neljä jäi toteutumatta ja viiden tapaamisen toteumasta ei ole tietoa. 20:stä suunnitellusta perhetapaamisesta toteutui yhteensä ajallisesti 12, sisällöllisesti 12, viisi ei toteutunut ja kahden tapaamisen toteumasta ei ole tietoa. 11:sta suunnitellusta neuvotteluista toteutui yhteensä ajallisesti kahdeksan, sisällöllisesti yhdeksän, yhtään neuvottelua ei jäänyt toteutumatta ja kahden neuvottelun toteumasta ei ole tietoa. 19:sta suunnitellusta kotikäynnistä toteutui yhteensä ajallisesti 12, sisällöllisesti 12, kolme kotikäyntiä ei toteutunut ja kolmen toteumasta ei ole tietoa. 22 :sta suunnitellusta omaohjaajatunnista toteutui yhteensä ajallisesti 12, sisällöllisesti 15, kolme ei toteutunut ja neljän omaohjaajatunnin toteumasta ei ole tietoa. 19:sta suunnitellusta muista tapaamisista toteutui yhteensä ajallisesti 16, sisällöllisesti 14, kaksi ei toteutunut ja yhden tapaamisen toteumasta ei ole tietoa.



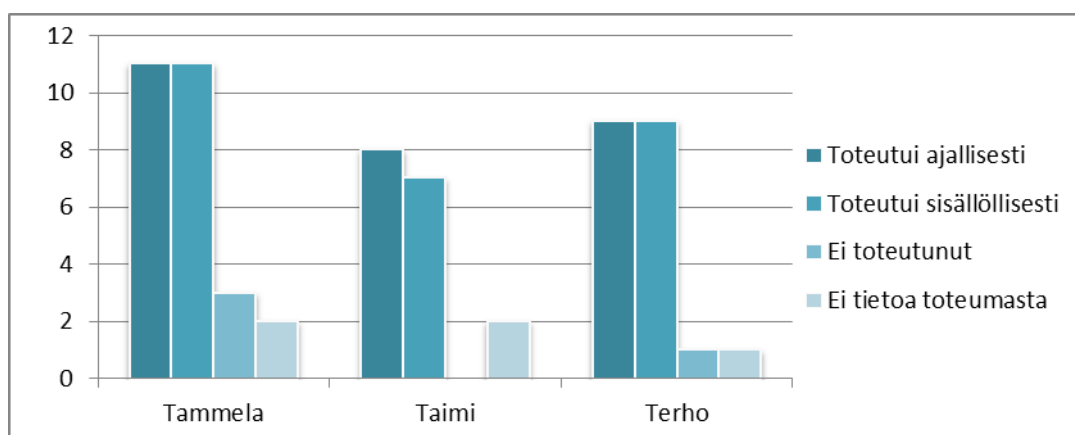
Kuvio 3: Suunnitellut tapahtumat Tuomarilan perhetukikeskuksessa osastoittain

Tammela-osastolla oli suunniteltu yhteensä 17 vanhemman tapaamista, neljä perhetapaamista, neljä neuvottelua, seitsemän kotikäyntiä, ei yhtään omaohjaajatuntia ja kahdeksan muuta tapaamista. Taimi-osastolla oli suunniteltu 11 vanhemman tapaamista, kaksi perhetapaamista, neljä neuvottelua, viisi kotikäyntiä, kaksi omaohjaajatuntia ja kolme muuta tapaamista. Terho-osastolla oli suunniteltu 11 vanhemman tapaamista, 14 perhetapaamista, kolme neuvottelua, seitsemän kotikäyntiä, 20 omaohjaajatuntia ja yhdeksän muuta tapaamista.



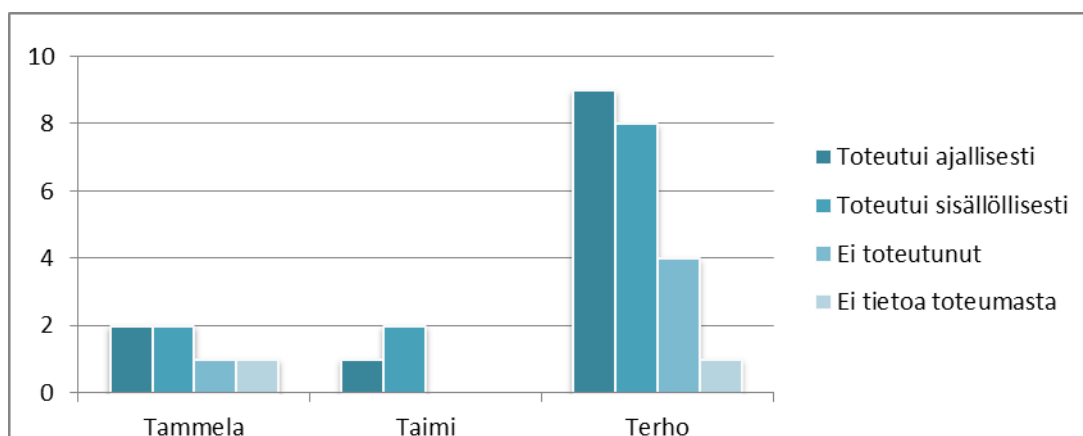
Kuvio 4: Suunnitelmien toteutuminen osastoittain

Suunniteltuja tapahtumia Tammela-osastolla oli yhteensä 39, joista toteutui ajallisesti 25, sisällöllisesti 26, kuusi jäi toteutumatta ja seitsemän tapahtuman toteumasta ei ole tietoa. Taimi-osastolla suunniteltuja tapahtumia oli yhteensä 27, joista toteutui ajallisesti 22, sisällöllisesti 31, yhtään tapahtumaa ei jäänyt toteutumatta ja kolmen tapahtuman toteumasta ei ole tietoa. Terho-osastolla suunniteltuja tapahtumia oli yhteensä 64, joista toteutui ajallisesti 41, sisällöllisesti 41, 11 ei toteutunut ja seitsemän tapahtuman toteumasta ei ole tietoa.



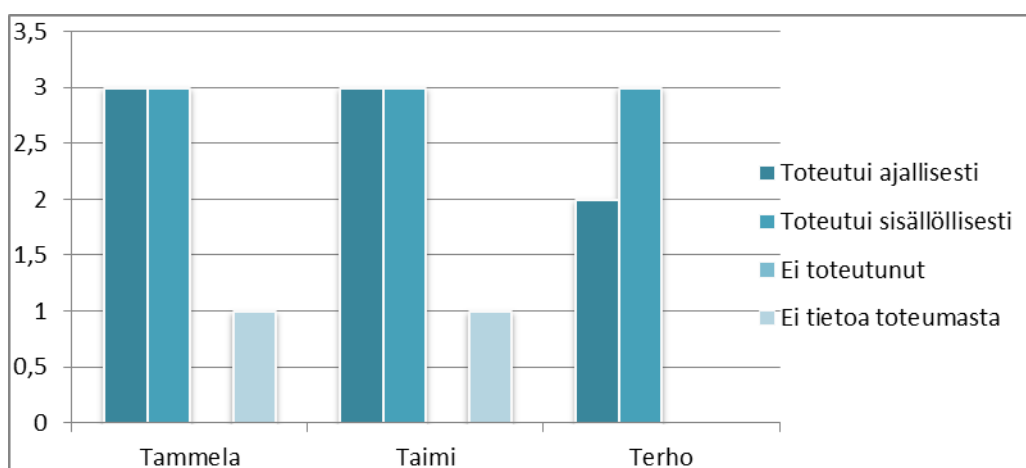
Kuvio 5: Vanhemman tapaamisten toteutuminen osastoittain

Työskentelysuunnitelmalomakkeista ilmeni, että kesän aikana Tammela osastolla suunniteltuja vanhemman tapaamisia oli 17, joita toteutui ajallisesti 11, sisällöllisesti 11, kolme ei toteutunut ja kahden tapaamisen toteumasta ei ole tietoa. Taimi-osastolla suunniteltuja vanhemman tapaamisia oli yhteensä 11, joita toteutui ajallisesti kahdeksan, sisällöllisesti seitsemän, yhtään tapaamista ei jäänyt toteutumatta ja kahden tapaamisen toteumasta ei ole tietoa. Terho-osastolla suunniteltuja vanhemmantapaamisia oli yhteensä 11, joista toteutui ajallisesti yhdeksän, sisällöllisesti yhdeksän, yksi tapaaminen ei toteutunut ja yhden tapaamisen toteumasta ei ole tietoa ja yhtään ei jäänyt toteutumatta.



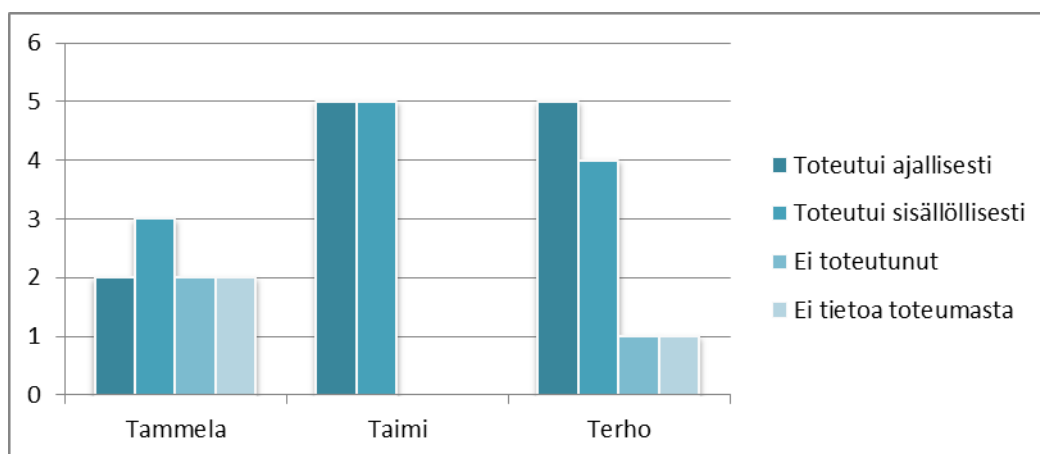
Kuvio 6: Perhetapaamisten toteutuminen osastoittain

Tammela -osastolla suunniteltuja perhetapaamisia oli neljä, joista toteutui ajallisesti kaksi, sisällöllisesti kaksi, yksi ei toteutunut ja yhden tapaamisen toteumasta ei ole tietoa. Taimi -osastolla suunniteltuja perhetapaamisia oli kaksi, joista yksi toteutui ajallisesti, kaksi sisällöllisesti ja yhteen tapahtumaa ei jäänyt toteutumatta ja yhtään ei ollut jäänyt merkitsemättä. Terho-osastolla suunniteltuja perhetapaamisia oli yhteensä 14, joista toteutui ajallisesti yhdeksän, sisällöllisesti kahdeksan, neljä ei toteutunut ja yhden tapaamisen toteumasta ei ole tietoa.



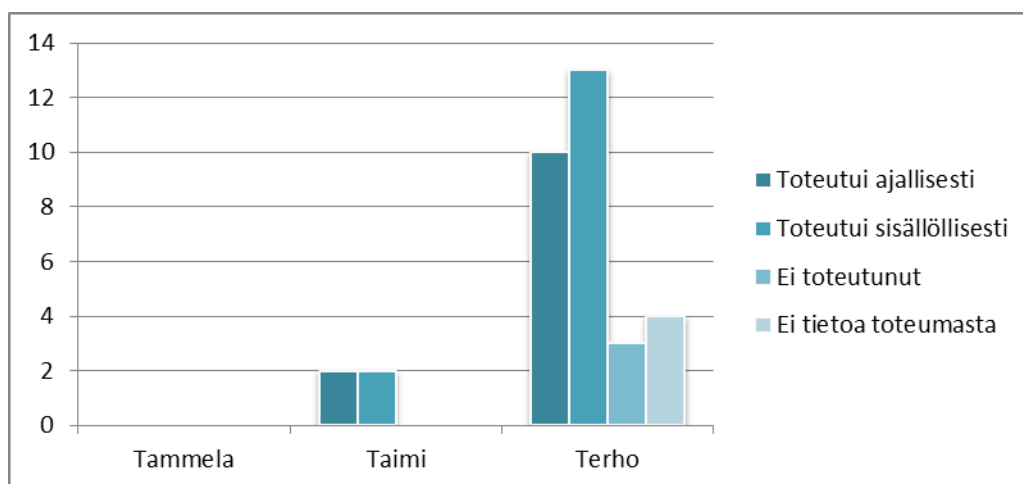
Kuvio 7: Neuvottelujen toteutuminen osastoittain

Kesän aikana Tammela-osastolla suunniteltuja neuvotteluja oli yhteensä neljä, joista toteutui ajallisesti kolme, sisällöllisesti kolme, yhtään neuvottelua ei jäänyt toteutumatta ja yhden neuvottelun toteumasta ei ole tietoa. Taimi -osastolla suunniteltuja neuvotteluja oli neljä, joista toteutui ajallisesti kolme, sisällöllisesti kolme, yhtään ei jäänyt toteutumatta ja yhden neuvottelun toteumasta ei ole tietoa. Terho-osastolla suunniteltuja neuvotteluja oli kolme, joista ajallisesti toteutui kaksi, sisällöllisesti kolme, yhtään neuvottelua ei jäänyt toteutumatta.



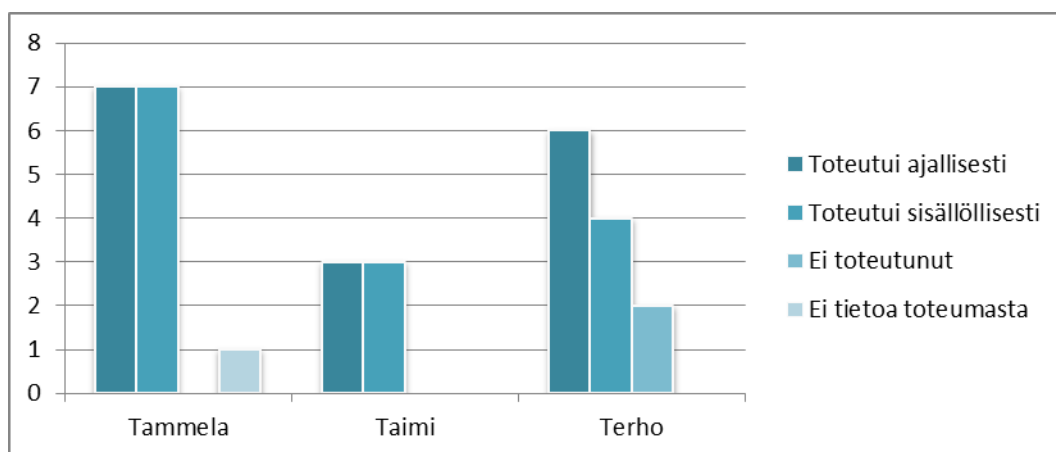
Kuvio 8: Kotikäyntien toteutuminen osastoittain

Työskentelysuunnitelmalomakkeista nousi esiin, että kesän aikana Tammela -osastolla suunniteltuja kotikäyntejä oli seitsemän, joista toteutui ajallisesti kaksi, sisällöllisesti kolme, kaksi ei toteutunut ja kahden käynnin toteumasta ei ole tietoa. Taimi-osastolla suunniteltuja kotikäyntejä oli viisi, joista ajallisesti toteutui viisi, sisällöllisesti viisi, yhtään kotikäyntiä ei jäänyt toteutumatta tai merkitsemättä. Terho-osastolla suunniteltuja kotikäyntejä oli seitsemän, joista toteutui ajallisesti viisi, sisällöllisesti neljä, yksi ei toteutunut ja yhden kotikäynnin toteumasta ei ole tietoa.



Kuvio 9: Omaohjaajatuntien toteutuminen osastoittain

Tammela-osastolla ei ollut kesän aikana suunniteltu yhtään omaohjaajatuntia. Taimi-osastolla suunniteltuja omaohjaajatunteja oli kaksi, joista toteutui ajallisesti kaksi, sisällöllisesti kaksi ja yhtään omaohjaajatuntia ei jäänyt toteutumatta eikä merkitsemättä. Terho-osastolla suunniteltuja omaohjaajatunteja oli 20, joista toteutui ajallisesti 10, sisällöllisesti 13, kolme omaohjaajatuntia jäi toteutamatta ja neljä jäi merkitsemättä.



Kuvio 10: Muiden tapaamisten toteutuminen osastoittain

Suunniteltuja muita tapaamisia oli Tammela-osastolla kahdeksan, joista ajallisesti toteutui seitsemän, sisällöllisesti seitsemän, yhtään tapaamista ei jäänyt toteutumatta ja yhden tapaamisen toteumasta ei ole tietoa. Taimi osastolla suunniteltuja muita tapaamisia oli kolme, joista ajallisesti toteutui kolme, sisällöllisesti kolme ja yhtään tapaamista ei jäänyt toteutumatta tai merkitsemättä. Terho-osastolla suunniteltuja muita tapaamisia oli yhteensä yhdeksän, joista ajallisesti toteutui kuusi, sisällöllisesti neljä, kaksi ei toteutunut ja yhtään ei jäänyt merkitsemättä.

Työskentelysuunnitelmalomakkeista nousi esiin, että kaikista 130 suunnitellusta tapahtumasta eniten oli vanhemman tapaamisia, yhteensä 39 eli 30%. Kaikista suunnitelluista tapahtumista neuvotteluita oli vähiten, yhteensä 11 eli 8%. Eniten kaikkia suunniteltuja tapahtumia oli Terho -osastolla, yhteensä 64 eli 49%, ja vähiten Taimi -osastolla, yhteensä 27 eli 21%. Yhteensä kaikkien osastojen suunnitelluista tapahtumista toteutui ajallisesti 88 tapahtumaa eli 68% ja sisällöllisesti 89 tapahtumaa eli 68%. Toteutumatta jäi 17 tapahtumaa eli 13% ja 17:sta eli 13% toteumasta ei saatu tietoa.

Kaikista suunnitelluista tapahtumista eniten ajallisesti toteutuivat muut tapaamiset, 84%, ja ajallisesti vähiten toteutuivat omaohjaajatunnit, 55%. Sisällöllisesti eniten toteutuivat neuvottelut, 82%, vähiten perhetapaamiset, 60%. Eniten toteutumatta jääneitä suunniteltuja tapahtumia olivat perhetapaamiset, 25%. Suunnitelluista neuvotteluista taas ei jäänyt yhtään toteutumatta. Eniten suunnitelluista tapahtumista jäi merkitsemättä neuvotteluita ja omaohjaajatunteja, kumpiakin 18%. Vähiten suunnitelluista tapahtumista oli jätetty merkitsemättä muut tapaamiset, 5%.

Osastoista eniten suunniteltuja tapahtumia toteutui Taimi -osastolla sekä ajallisesti että sisällöllisesti, molempia 81%. Vähiten ajallisesti toteutui sekä Tammela -että Terho -osastoilla, 64%. Sisällöllisesti vähiten suunniteltuja tapahtumia toteutui Terho -osastolla, 64%. Eniten



toteutumatta jääneitä suunniteltuja tapahtumia oli Terho -osastolla, 17%, ja vähiten Taimi -osastolla, jossa ei jäänyt toteutumatta yhtään tapahtumaa. Merkitsemättä jääneitä suunniteltuja tapahtumia oli eniten Tammela -osastolla, 18%, ja vähiten Terho- sekä Taimi -osastoilla, molemmilla 11%.

## 11.2 Haastatteluaineistosta nousseet tulokset

Haastatteluista nousseet tulokset luokiteltiin yläluokkien mukaan, jotka muodostuivat haastattelun kolmesta teemasta. Alaluokat ovat muodostuneet teemahaastattelun kysymysten pohjalta. Haastatteluaineistoa tarkastellessa tutkimuskysymykseen vastaavia alaluokkia löytyi yhdeksän: 1) Työn suunnittelun välineet ja menetelmät, 2) Työn suunnittelun hyöty, 3) Haasteet työn suunnittelussa ja toteutumisessa, 4) Työn suunnittelua tukevat tekijät, 5) Työn suunnittelun seuranta ja arviointi, 6) Työn suunnittelun kehittäminen, 7) Asiakkaan osallisuus työskentelysuunnitelmalomakkeen käytössä, 8) Positiiviset kokemukset työskentelysuunnitelmalomakkeen käytöstä ja 9) Työskentelysuunnitelmalomakkeen kehittäminen. Alaluokkien perusteella muodostui kolme yläluokkaa: 1) Työn suunnitelmallisuus nykyään, 2) Työn suunnitelmallisuuden kehittäminen ja 3) Työskentelysuunnitelmalomakkeen toimivuus. (Taulukko 1.)

Työn suunnittelun välineitä ja menetelmiä kartoittaessa haastatteluaineistosta ilmeni, että työtä on suunniteltu paljon erilaisissa tiimeissä sekä pareittain. Haastateltavien mukaan työn suunnittelua tapahtuu ensisijaisesti oman työryhmän muodostamissa tiimeissä, päivittäisessä raportoinnissa sekä viikoittaisissa osastopalavereissa. Työn suunnittelun välineinä on käytetty erilaisia lomakkeita ja kalenteripohjaa. Useampi haastateltava kertoi käyttävänsä kalenteripohjaa työn suunnittelun välineenä. Aiemmat lomakkeet ovat olleet samantyyppisiä kuin tutkielmassa käytetty työskentelysuunnitelmalomake, mutta lomakkeista on puuttunut esimerkiksi toteumien seuraaminen.

”...tää meidän viikottainen tämmönen osastopalaveri et siel aika paljo suunnitella...ihan työntekijät tai työparit keskenään suunnittelee...”

”...no meil on aina siis päivittäiset raportit...”

”...on ollu siis ihan perus kalenteripohja, tosi paljon suunniteltu sinne...”

”...ennen tätä lomaketta ni on ollu semmonen vähä vastaava, mut enemmän ehkä kalenterityyppinen, mut aika vastaava mut mihin ei ehkä niin määrätietoisesti merkitty näit toteumia ja et mitä on sit toteunu...”

Haastattelussa kysyttiin myös haastateltavien kokemuksia työn suunnittelun hyödyistä ja sen merkityksestä. Haastateltavat kertoivat työn suunnittelun helpottavan ja selkeyttävän työn tekoa sekä tavoitteellista työskentelyä. Erityisesti korostettiin suunnitelmien kirjaamisen helpottavan työskentelyä sen suhteen, että aina ei tarvitse muistaa suunnitelmien sisältöjä vaan ne voi tarkistaa. Lisäksi tärkeänä nähtiin se, että kaikki työryhmän jäsenet tietävät mitä ollaan tekemässä ja kenen tahansa on helppo jatkaa työskentelyä tarvittaessa. Suunnitelmat helpottavat myös työkavereiden kanssa ideointia ja muun työn suunnittelua.

”...et on ollu se että mistä tarkistan mitä on aina jo suunniteltu, et ei tarvi muistaa asioita.”

”No hyöty varmaan on se selkeys, se että kaikki tietää mitä ollaan tekemässä ja koska me toimitaan työryhmänä, että myöskin sitten ne jotka ei oo just sit sillä hetkellä oo ollu paikalla ku on joku suunnitelma tehty ni ne on myös siellä kansissa sitte ja kirjoissa nähtävänä et mitä on mietitty ja suunniteltu.”

”...pystyy sit suunnitella sen muun työn siihen.”

”...on jotain niinku kättä pitempää näyttää ni sit pystyy ideoimaanki tosi hyvin niinku työkavereidenki kanssa.”

Työn suunnitelmien teon nähtiin sitouttavan asiakasta työskentelyyn. Ylös kirjatut suunnitelmat auttavat asiakasta muistamaan sovitut tapaamiset sekä valmistautumaan niihin.

”...sul on suunnitelma vaik niinku kahelle viikolle, ni perheki pystyy valmistautumaan siihen, ja mä luulen et ku perhe tietää et mis mistä aih aiheesta jutella ni heijän on tavallaan myös ehkä helpompi tulla niille tapaamisille.”

”...asiakkaan näkökulmasta sillähän suunnitelmallisuudella on se hyöty et hän tietää et millon hänen pitää olla ja missä. Ja se on oikeestaan se mikä on niinku pääasia.”

Haastattelussa selvitettiin työn suunnittelun ja toteutumisen haasteita. Asiakkaan elämässä tapahtuvien yllättävien muutosten ja kriisien nähtiin hankaloittavan työskentelyn suunnitelmissa pitäytymistä erityisesti suunnitelmien sisällön kannalta. Haastateltavat kokivat haasteena asiakkaiden elämänmuutosten ennakoimattomuuden. Myös asiakkaiden osallistumattomuus työskentelyyn ja tapaamisten unohtelun kerrottiin vaikeuttavan suunnitellun työn toteutumista.

”No siis perheen elämäntilanne. Mm must tuntuu et aika usein me tehdään tosi hienoja hienoja suunnitelmia ja sit ne saattaa kariutua siihen että perheessä tapahtuu jotain joku pakka menee ihan sekaisin jostain syystä. Meil ei oo siis tilaa meil menee vaik joku sovittu tapaaminen siihen, et me jotenki laitetaan laastaria avohaavaan tyypisesti ja pohditaan et miten me selvittää siitä hetkestä ja millä pelimerkeillä jatketaan.”

”...koska ne ei oo nii, se ei ennakoida eikä sitä voi suunnitella miten toisen elämä menee.”

”Toinen mikä haaste on se et meidän nuoret jättää omaohjaajatunteja välistä, tai tulee paikalle mut ei suostu työskentelemään...Sama pätee perheen kohalla et ei muisteta tapaamisia, ei tulla.”

”...jos asiakkaal ei oo omaa kalenteria jos onkin ni unohtaa katsoo sitä. Me annetaan aina tää viikko-ohjelma asiakkaalle mut se saattaa aina mennä et en muista minne mä oon laittanu sen, et se niinku unohtuu kokonaa mielestä.”

Olosuhteet ja inhimilliset erehdykset nousivat haastatteluissa myös haasteiden aiheuttajiksi suunnitelmien toteutumisessa. Esimerkiksi työntekijän sairastuminen, kolmivuorotyö ja kiire koettiin haasteena. Haastateltavat kertoivat myös, että inhimilliset unohtamiset ja keskinäiset informaatiokatkokset hankaloittavat suunnitelmissa pysymistä.

”...semmonen niinku meidän työntekijöiden niinku kesken tai välinen semmonen et aina tulee tällösi infokatkoja, unohduksia...”

”...ihmiset unohtaa asioita se on faktahomma, sä käyt jonku tunnin keskustelun ja sä unohdat sieltä jonku tärkeen asian koska niit tärkeitä asioita on tosi monta ja se katkee siihen se info.”

”...ihan ehdottomasti haaste on tää, tää meidän kolmivuorotyö...”

Kysyttäessä työn suunnittelua tukevia tekijöitä tärkeänä pidettiin lomakkeiden käyttöä ja kirjaamisen tärkeyttä suunnitelmien näkyväksi tekemisessä. Suunnitelmien näkyminen monessa paikassa helpottaa tavoitteiden mielessä pitämistä ja lisää keskustelua. Kaikki haastateltavat kertoivat hyvän työyhteisön ja yhdessä pohtimisen auttavan työn suunnittelua. Haastateltavat kertoivat myös, että keskustelut yhdessä työryhmän kanssa helpottavat työn suunnittelua. Lisäksi kokemus työryhmän tuesta ja kannustuksesta auttaa työntekijää omilla pohdinnoilla.

”...lomakkeet ja ihmiset on enemmän niinku et se on selkeempää ja kaikki tekee samalla tavalla samanlaiselle lomakkeelle. Ja tavoitteet on ehkä paremmin mielessä, ne on yksinkertaisesti siellä nähtävillä, ehkä niistä puhutaan enemmän.”

”...se et aina voi pallotella ajatuksii ja sit niinku saa sitä sparrausta siihen omaan pohdintaan.”

”...ei oo koskaan semmonen olo joutus niinku yksin päättää tai yksin tietämään-tai yksin joutus tilanteeseen...”

Haastatteluissa korostui neuvotteluiden merkitys suunnitelmien arvioinnissa ja seurannassa. Arviointi näkyy tiimin päivittäisessä työskentelyssä, mutta eniten arviointia tehdään neuvotteluissa. Päivittäisessä työskentelyssä arviointi on lähinnä työtiimin jäsenten välistä pohdintaa. Neuvotteluissa arvioidaan työskentelyn suunnitelmia ja toteumia sekä mietitään jatkotoimenpiteitä.

”Arvioidaan ehkä suunnitelmallisuutta siinä, et ne tulee neuvotteluissa et ne miten et neuvotteluissa käydään läpi et no mitä nytten on tapahtunut, miten ollaan työskennelty suhteessa tavoitteisiin...”

”...varsinaisesti osastolla ei näy se varsinainen suunnittelun arviointi. Et sitte neuvottelussa neuvottelun suunnittelussa ni sit niitä arvioidaan yhdessä...”

”Joo työparin kanssa ja sitten niinku, niinku mä sanoin et meil on tosi paljon aikaa ihan päivittäin käydä pohdintaa...”

Varsinaisesti työn suunnittelun kehittämisestä kysyttäessä nousi esiin, että asiakasta tulisi osallistaa enemmän työskentelyn eri vaiheissa. Esimerkiksi eräs haastateltavista totesi, että olisi parempi jos perheellä olisi hallussa enemmän itseään koskevaa materiaalia. Toisena tärkeänä työn kehittämisen kohtana nähtiin työntekijöiden ennakointi ja sitoutuminen työhön. Myös työn suunnitteluun panostamisen merkitys nousi esiin.

”Me ollaan tosi paljon pohdittu, et miten me saadaan niinku perhekansio toteutumaan et tää oli jotenki niinku perheen perheen prosessi vielä enemmän et ei nää kansiot lojuis tuol ohjaajilla.”

”...enemmän asiakkaat mukaan siihen suunnitteluun...”

”...just että kaikki sit yhteisesti sitoutuu...”

”Jämptiyttä. Se on joo itseltäni ja muilta se et sit pysytään siinä mitä ollaan suunniteltu...”

Haastatteluaineistosta selvisi, että työskentelysuunnitelmalomaketta käytettiin kahdella tavalla; joko asiakas osallistaen tai ainoastaan työntekijöiden omana työvälineenä. Asiakas osallistettiin jo työskentelysuunnitelmalomakkeen täyttövaiheessa. Eräs haastateltavista kertoi myös käyneensä suunnitelman toteumia läpi yhdessä asiakkaan kanssa.

”...must oli ihan hyvä et se oli siin mun vieressä niinku tän perheen äiti ja kättii yhdessä siitä ja hän tiesi et mitä mä ja sen minkä mä nään sieltä et hän näki et mitä mä kirjotan et mä en tehny mitään sellasta sinne mitä äiti ei nää itse.”

”Se on must ihan äärettömän tärkeetä saada tehdä se yhdessä asiakkaan kanssa.”

”No tätä ei oo täytetty asiakkaan kanssa, et tätä on käytetty vaan omana työkaluna...”

Kysyttäessä kokemuksia työskentelysuunnitelmalomakkeen käytöstä nousi esille, että lomakkeen käyttö helpottaa suunnitellun työskentelyn seuraamista sekä lisää tavoitteiden ja suunnitelmien pohdintaa. Yhtenäisen lomakkeen käytön koettiin helpottavan kokonaiskuvan saamista työskentelystä ja siitä oli helppo tarkistaa pääkohdat sekä tavoitteet nopeasti. Lomakkeen käytön seurauksena on alettu miettimään enemmän tavoitteita ja arvioimaan suunnitelman toteumaa.

”...semmonen kokonaiskäsitys on jotenki niinku helposti hahmotettavissa ilman et tarvii käydä niitä suurta määrää materiaalia läpi...”

”...in ihan äärettömän tärkeetä et on tämmönen väline et pystyy kunnolla sen sen saada siihen niinku näkyville suunnitelmaan.”

”...hyvä oli se että oli tavallaan pakko arvioida sitä toteumaa...”

”...tuli pohdittuu sitä tavoitteita niinku näin pienempiä tavoitteita...”

Työskentelysuunnitelmalomakkeen kehittämistarpeista kysyttäessä nousi esiin, että erityisesti muut/omat menot -osio koettiin tarpeettomana. Osiota ei ollut käytetty koska usealla asiakkaalla on oma kalenteri käytössään. Tilalle ehdotettiin osiota päiväkohtaisille kommenteille

päivän sujumisesta. Lisäksi lomakkeeseen kaivattiin enemmän tilaa, erityisesti tavoitteille ja arvioinnille. Eräät haastateltavat mainitsivat, että olisi hyvä jos asiakkaille olisi erilainen lomake kuin työntekijällä. He halusivat työntekijöiden version ilman osiota asiakkaan henkilökohtaisista menoista. Toiveissa oli myös, että jatkossa työskentelysuunnitelmalomaketta voisi käyttää sähköisessä muodossa, jolloin sen käyttö olisi sujuvampaa.

”...täällä vosi olla sellanen kohta niinku täällä muut/omat menot kohdan niinku siin joku matalampi ruutu, mihin voi antaa päiväkohtasen kommentin siitä, et miten päivä on sujunu niinku kaiken kaikkiaan.”

”...toivoisin et nää tavoitteet, toimenpiteet ja erityisesti tää toteutuman arviointi ni vois ehkä olla isompi laatikko siinä mielessä et sille löytyis tilaa...”

”Nii et siihen ohjaajien paperiin ei välttämättä tarttis tullakaan niitä niin näitä näitä asiakkaan menoja et siin ois vaan niinku meidän et mitä me niinku annetaan asiakkaalle.”

”...sit et sen pystys tekee sähköisesti, et se voi olla joskus tulevaisuudessa.”

## 12 Johtopäätökset

Työn suunnitelmallisuuden toteutumista tutkittiin työskentelysuunnitelmalomakkeilla kerätyllä aineistolla. Työskentelysuunnitelmalomakkeista poimittiin opinnäytetyömme kannalta oleelliset tapahtumat, eli suunnitellut työskentelyt, joiden toteutumista oltiin seurattu kesän ajan. Poimimamme tapahtumat valittiin sen perusteella, että niihin oli suunniteltu etukäteen sisältöä ja tapahtumiin osallistuivat sekä asiakas että työntekijä. Näitä tapahtumia olivat vanhemman tapaaminen, perhetapaaminen, neuvottelu, kotikäynti, omaohjaajatunti ja muut tapaamiset. Muut tapaamiset tarkoittavat asiakkaan muita kuntoutusjaksoon kuuluvia tapaamisia esimerkiksi toimintaterapiaa. Osastojen välisessä vertailussa Terho -osaston suurempi aineiston määrä muihin osastoihin nähden vääristi hieman tuloksia, mutta se ei ole tutkimuksen päätavoitteen kannalta merkittävää, koska tutkimuksen päätavoite on tarkastella suunnitelmien toteutumista koko Tuomarilan perhetukikeskuksessa. Vääristymää tuloksissa aiheutti myös se, että kaikkien tapahtumien toteutumisesta 13% oli jäänyt merkitsemättä, jolloin emme saaneet tietoa olivatko tapahtumat toteutuneet vai eivät.

Koko Tuomarilan perhetukikeskuksessa oli kesän aikana yhteensä 130 tapahtumaa. Näistä tapahtumista sekä ajallisesti että sisällöllisesti toteutui 68%. Esimerkiksi vanhemman tapaamisia kaikista tapahtumista oli 30%, joista toteutui ajallisesti 71% ja sisällöllisesti 69%. Vanhemman tapaamisten määrästä näkyy työskentelyn painopiste, sillä työskentelyyn kuuluvat viikoittai-

set vanhemman tapaamiset. Tapaamisten toteumaan ajallisesti vaikuttavat esimerkiksi vanhemman sitoutuminen sovittuihin tapaamisiin. Sisällölliseen toteumaan taas voivat vaikuttaa perheen elämäntilanteen äkilliset muutokset. Asiakkaan kokiessa äkillisiä muutoksia elämässään korostuu työntekijän kyky työskennellä asiakaslähtöisesti ja motivoida asiakasta työskentelyyn kriisistä huolimatta. Voimaantuessaan asiakas on yleensä motivoituneempi muutokseen ja työstämään omia ongelmiaan, jolloin hän mahdollisesti osallistuu myös useammin hänelle suunniteltuihin kuntoutusjaksoon sisältyviin tapaamisiin (Järvinen ym. 2007: 18).

Vähiten suunnitelluista tapahtumista oli neuvotteluita, 8% kaikista suunnitelluista tapahtumista. Näistä toteutui ajallisesti 72% ja sisällöllisesti 82%. Neuvotteluiden sisällöllistä ja ajallista toteumaa vääristää se, että kahden neuvottelun toteutuma oli jäänyt merkitsemättä. Kaikki merkityt neuvottelut olivat toteutuneet sisällöllisesti ja yhden neuvottelun ajankohtaa oli jouduttu siirtämään. Tuloksissa näkyy, että sovitut neuvottelut toteutuvat suunnitellusti, eikä yhtään neuvottelua jäänyt kokonaan pitämättä kesän aikana. Tämä voi johtua siitä, että kyseessä on merkittävä moniammatillinen tapaaminen, jossa arvioidaan kuntoutusjakson etenemistä ja jatkotoimenpiteitä. Asiakkaat myös saattavat kokea neuvotteluun osallistumisen muita tapahtumia tärkeämmäksi, koska neuvottelussa tehdään heidän elämäänsä vaikuttavia päätöksiä.

Osastoittain katsottuna eniten suunniteltuja tapahtumia oli Terho -osastolla, 49% kaikista suunnitelluista tapahtumista. Tämä johtui siitä, että Terho -osastolla täytettiin kesän aikana eniten työskentelysuunnitelmalomakkeita. Lisäksi Terho-osastolla sitä täytettiin useamman asiakasperheen kanssa kuin muilla osastoilla. Tämän vuoksi Terhon osuus tuloksissa näyttäytyy paljon suurempana kuin Tammelan tai Taimen. Terhossa kaikista suunnitelluista tapahtumista toteutui ajallisesti ja sisällöllisesti 64%. Taimi -osastolla suunnitelluista tapahtumista yhteensä toteutui ajallisesti ja sisällöllisesti 81%. Tammela -osastolla suunnitelluista tapahtumista toteutui ajallisesti 64% ja sisällöllisesti 67%. Tammela -osaston tapahtumien toteutumiseen saattaa vaikuttaa se, että työskentelyssä on intensiivisesti mukana koko perhe, jolloin suunnitelmien muutokset ovat todennäköisempiä. Työskentelyssä on tärkeä huomioida perheen väliset suhteet. Perheen sisällä on useita erilaisia suhteita, joiden lisäksi jokaisella perheenjäsenellä on omat perheen ulkopuoliset verkostot, joten muutokset perheenjäsenten välillä tai yhdessä perheenjäsenessä vaikuttavat koko perheeseen (Järvinen ym. 2007: 25).

Terho -osastolla oli suunniteltu eniten omaohjaajatunteja, joita oli 91% kaikista Tuomarilan perhetukikeskuksen kesän aikana suunnitelluista omaohjaajatunneista. Terhossa suunnitelluista omaohjaajatunneista toteutui sisällöllisesti 65% ja ajallisesti 50%. Työskentelysuunnitelmalomakkeista nousi esiin, että nuoret jättivät usein saapumatta omaohjaajatunneille, eivätkä suostu aina työskentelemään ennalta tehdyn suunnitelman mukaisesti. Suunnitelluista omaohjaajatunneista 9% oli Taimessa, Tammelassa niitä ei oltu suunniteltu yhtään. Tuloksista nä-

kee, että Terho -osastolla, jossa asiakkaat ovat 13-17 -vuotiaita, työskennellään pääasiassa nuoren kanssa ja tehdään paljon omaohjaajatyöskentelyä. Tällöin lapsilähtöinen työskentely näkyy eniten Terho -osastolla. Oma-ohjaajatyöskentelyssä lapsilähtöisyys näyttäytyy sen vuoksi erittäin hyvin, että oma-ohjaajatapaamisessa on mukana ainoastaan lapsi ja työntekijä. Lapsen kanssa kahden työskentely mahdollistaa lapsen näkökulman huomioimisen ja lapsen kokonaisvaltaisen kohtaamisen hänen ikätasonsa ja kehityksensä mukaisesti (Järvinen ym. 2007: 28-28). Lapsen näkyväksi tekeminen myös dokumentoinnissa on lapsilähtöistä työskentelyä, eli on tärkeää kirjata huolellisesti myös lapsen kanssa tehty työ sekä keskustelut ja kohtaamiset lapsen kanssa (Kääriäinen ym. 2007: 23).

Taimessa ja Tammelassa työskentelyn painopiste on enemmän vanhemman ja lapsen kanssa yhdessä työskentelyssä, jolloin omaohjaajatunnit eivät ole niin oleellisessa osassa kuntoutusjakson työskentelyä. Taimen ja Tammelan työotteessa näkyy enemmän perhekeskeisyys, mikä onkin määritelty yhdeksi perhetyön lähtökohdaksi. Perheen asiantuntijuutta omissa asioissaan korostetaan ja perhettä kuunnellaan sekä arvostetaan, kun tehdään suunnitelmia ja päätöksiä (Saarnio 2004: 241). Perhekeskeisyys on myös yksi Tuomarilan perhetukikeskuksen arvoista, jolloin tärkeää on niin lapsen kuin koko perheenkin mukaan ottaminen työskentelyyn. Vaikka Terho-osastolla asiakkaat ovat nuoria, olisi sielläkin tärkeää pitää koko perhe mukana työskentelyssä perhekeskeisyyden toteuttamiseksi. Kuten Kiuruakin toteaa tutkimuksessaan, voivat niin lapsilähtöisyys kuin perhekeskeisyys näkyä yhtä aikaa perhetyössä eivätkä ne sulje toinen toisiaan pois. Lapsen ongelmia ratkottaessa on tärkeää huomioida koko perhe, sillä lapsen haasteet voivat olla perheen taustoista nousevia. (Kiuru 2010: 93-94.) Erilaiset työskentelyn muodot ilmenivät työskentelysuunnitelmalomakkeella kerätystä aineistosta. Työskentelyjen sisällöt vaihtelevat kunkin asiakkaan ja tämän tarpeiden kohdalla.

Osastojen erilaiset tarpeet näkyvät selkeästi työskentelysuunnitelmalomakkeista kerätystä aineistosta, esimerkiksi suunniteltuja vanhemman tapaamisia verrattessa. Tammela -osastolla oli suunniteltu kaikista eniten vanhemman tapaamisia, 44% kaikista Tuomarilan perhetukikeskuksessa suunnitelluista vanhemman tapaamisista. Sekä Taimi -että Terho-osastoilla vanhemman tapaamisia oli suunniteltu 28%. Tammelalla vanhempia tavataan useimmin, koska tällä osastolla on pieniä lapsia ja perhe asuu osastolla, jolloin työskentelyssä vanhemmuuden tukeminen näkyy vahvemmin kuin muilla osastoilla. Suunniteltuja perhetapaamisia puolestaan oli eniten Terho -osastolla, eli 70% kaikista Tuomarilan perhetukikeskuksen suunnitelluista perhetapaamisista. Tammelassa perhetapaamisia oli suunniteltu 20% ja Terhossa 10%. Tuloksesta näkyy, että Terho -osastolla lapsi on työskentelyssä keskiössä ja siten useammin mukana tapaamisissa kun Taimessa ja Tammelassa työskennellään enemmän vanhemman kanssa vaikka silloinkin huomioidaan lapsen tarpeet. Vaikka osastojen työssä näkyy eroja, on työnteon tavoista selvästi nähtävissä Tuomarilan perhetukikeskuksen perustehtävä, joka on määritelty seuraavanlaiseksi ”Työmme keskipisteenä on lapsi ja hänen tarpeensa sekä tuemme perhettä



löytämään voimavaroja ja uusia toimintatapoja arjen haasteisiin, sekä iloa lapsesta (Rättyä 2014).”

Koko Tuomarilan perhetukikeskuksen 130:stä tapahtumasta ajallisesti toteutui 68%, sisällöllisesti 68% ja 13% jäi toteutumatta sekä merkitsemättä. Eniten suunnitelluista tapahtumista jäi toteutumatta perhetapaamisia, joista jäi toteutumatta 25%. Työskentelysuunnitelmalomakkeesta nousi esille, että pääasiallisesti perhetapaamiset peruuntuivat perheestä johtuvista syistä, esimerkiksi vanhempi unohti tulla tapaamiseen. Tuloksista näkyy asiakkaan tiedottamisen ja dokumentointiin osallistamisen tärkeys. Asiakkaan osallistaminen asiakirjojen kirjoittamiseen lisää luottamusta työntekijää kohtaan sekä helpottaa työntekijän työtä, kun asiakas on varmasti tietoinen yhdessä sovituista asioista ja tapaamisista (Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa 2011: 41-42). Osallistamalla asiakkaat asiakirjojen täyttöön voi lisätä asiakkaiden motivaatiota pitää kiinni sovituista tapaamisista.

Kokemuksia työn suunnitelmallisuuden toimivuudesta ennen työskentelysuunnitelmalomakkeen käyttöä kartoitettiin haastatteleamalla viittä Tuomarilan perhetukikeskuksen työntekijää. Laaja-alaista näkökulmaa haettiin haastatteleamalla jokaiselta osastolta vähintään yhtä työntekijää. Aineistosta nousi esiin, että Tuomarilan perhetukikeskuksessa työn suunnittelua toteutetaan paljon tiimeittäin ja pareittain. Suunnittelun apuna käytetään Tuomarilan perhetukikeskuksessa erilaisia lomakkeita, olimme saaneet käsityksen suunnittelun tavoista jo vierailukäynneillämme eri osastoilla. Aineistosta kävi ilmi, että osastoilla ei ole käytössään yhteistä lomaketta, vaan kaikilla on omat lomakkeensa ja tapansa työn suunnittelussa. Työn suunnittelua helpottaa huolellisesti dokumentoitu työ, jolloin työntekijöiden on helppo palata tehtyihin ratkaisuihin ja suunnitelmiin (Asiakastyön dokumentointi 2012: 10-11). Toisen työntekijän on myös helppo jatkaa työskentelyä, kun työ on dokumentoitu kattavasti.

Lastensuojelutyössä asiakkaalle laaditaan asiakassuunnitelma, jonka seuraaminen ja arviointi ovat edellytyksiä suunnitelman toteutumiselle. (Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista 2010: 60-61). Asiakassuunnitelman lisäksi asiakkaalle tehdään myös hoito- ja kasvatussuunnitelma lapsen ollessa sijoitettuna avohuollon tukitoimena. Näiden suunnitelmien tarkoitus on muun muassa auttaa ja jäsentää laitoshuollossa tehtävää työtä. (Räty 2012:241,249.) Hoito- ja kasvatussuunnitelman sekä asiakassuunnitelman toteutuminen seurannassa on tärkeää, että yksikössä on arjentyön ja suunnitelmien seurantaan keinoja ja välineitä. Näin työ voidaan tehdä läpinäkyväksi ja osoittaa keinot, joilla suunnitelmien tavoitteisiin on yritetty päästä. Tuomarilan perhetukikeskuksessa olisi jatkossakin hyvä olla käytössä työn suunnittelun ja suunnitelmien toteutumisen seurannan väline, jotta voidaan kartoittaa, mitä tavoitteiden saavuttamiseksi on saatu tehtyä.

Aineistosta nousi esiin, että työntekijät kokevat, työn suunnittelun helpottavan ja selkeyttävän työskentelyä, sekä sitouttavan asiakasta työskentelyyn. Työntekijöiden mukaan suunnittelu auttaa asiakasta valmistautumaan tulevaan työskentelyyn, sekä helpottaa työntekijöiden välistä tiedonkulkua. Työtä tulee suunnitella jatkossakin huolellisesti ja läpinäkyvästi asiakkaan kanssa. Aineistosta ilmeni myös suunnitteluun haasteita tuovia tekijöitä, joita olivat työntekijöiden mukaan asiakkaiden elämässä tapahtuvat yllättävät muutokset ja kriisit. Työntekijöiden on mahdotonta ennakoida asiakkaiden elämässä tapahtuvia muutoksia, ja tästä syystä suunnitelmiin täytyy jättää liikkuvuutta sekä varaa muutoksille. Työntekijöillä on tärkeä olla joustavuutta, hyvä tilannetaju sekä kyky mukautua nopeastikin muuttuviin tilanteisiin.

Haastatteluaineiston mukaan haastetta työskentelylle tuo se, että asiakkaat eivät aina osallistu työskentelyyn. Asiakkaat saattavat joko jättää tulematta kokonaan paikalle tai he eivät suostu osallistumaan työskentelyyn. Tällöin suunnitelmien teko ja niistä keskustelu yhdessä asiakkaan kanssa nousevat tärkeään rooliin työn suunnittelussa, sillä asiakkaan osallistaminen tukee asiakkaan motivoitumista työskentelyyn. Asiakkaan kanssa olisi tärkeää täyttää yhdessä työskentelysuunnitelmalomaketta. Asiakkaan osallistaminen työskentelyyn vahvistaa asiakkaan osallisuutta (Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa 2011: 42). Olosuhteiden tuomien muutosten ja inhimillisten erehdysten nähtiin tuovat haasteita suunnitelmien toteutumiselle työntekijöiden näkökulmasta. Informaation kulussa nähtiin ajoittain olevan puutteita. Lisäksi aikatauluttaminen sekä henkilökunnan riittävät resurssit nähtiin mahdollisena estävänä tekijänä suunnitelmien toteutumiselle. Tiedonkulkua helpottavat etukäteen tehdyt hyvät suunnitelmat, joista suunnitelmat on helppo tarkistaa. Suunnitelmien teon yhteydessä tulee huomioida se, että ei tehdä päällekkäisiä suunnitelmia.

Haastateltavat korostivat hyvän työyhteisön merkitystä työn suunnittelussa. Aineistosta ilmeni, että kaikki haastateltavat ovat tyytyväisiä tämän hetkiseen tiimityöskentelyyn. Tiimiltä koettiin saatavan riittävästi tukea omaan pohdintaan ja suunnitelmien tekoon. Lisäksi päivittäiset raportit ja palaverit nostettiin tärkeään rooliin työn suunnittelussa. Työntekijöillä tulisi myös jatkossa olla aikaa ja mahdollisuus toteuttaa työn suunnittelua yhdessä. Tiimin päivittäisessä työskentelyssä koettiin olevan jonkin verran tehtyjen suunnitelmien ja toteumien arviointia. Arviointi näyttäytyy päivittäisessä työskentelyssä yleisenä pohdintana. Haastateltavien mukaan arviointia tehdään tällä hetkellä kuitenkin eniten neuvotteluissa. Osa haastateltavista näki, että arviointia voisi olla enemmän päivittäisessä työskentelyssä. Erityisesti suunnitelmien toteumia tulisi arvioida nykyistä enemmän. Työyhteisön on tärkeää arvioida yhdessä omaa toimintaansa, työn vaikuttavuutta sekä asiakasprosessin toteutumista, jotta työn laatua voidaan parantaa (Lastensuojelun laatusuositus 2014: 30). Työtä on tärkeää arvioida jatkuvasti myös siksi, että palvelua saadaan kehitettyä vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita (Robson 2001: 60).

Työskentelysuunnitelmalomakkeen käytön kokemuksia kartoitettiin haastattelun yhtenä teemana. Kokemuksia saatiin viideltä työntekijältä, jotka olivat kesän aikana käyttäneet työskentelysuunnitelmalomaketta työvälineenä. Yksi haastateltavista oli käyttänyt lomaketta vain kaksi kertaa, joten häneltä saimme työryhmän yhteenvedon käytön kokemuksista. Haastateltavia oli vähintään yksi jokaiselta osastolta. Aineistosta poimittiin työntekijöiden kertomat kehitysehdotukset työskentelysuunnitelmalomakkeen parantamiseksi. Haastattelusta nousi myös paljon positiivisia kokemuksia lomakkeen käytöstä sekä suurin osa haastateltavista toteasi, että he voisivat käyttää työskentelysuunnitelmalomaketta myös jatkossa suunnittelun työvälineenä. Lastensuojelun laatusuosituksessa (2014: 33) mainitaan, että toimipaikan sisällä tulisi käyttää yhdessä sovittuja menetelmiä asiakkaista dokumentoinnissa. Tämä mahdollistuu, kun Tuomarilan perhetukikeskuksessa otetaan käyttöön suunnitteleamme yhtenäinen työskentelysuunnitelmalomake.

Haastattelulla kartoitettiin myös sitä, miten työntekijät olivat osallistaneet asiakasta työskentelysuunnitelmalomakkeen käytössä. Aineistosta nousi kaksi eri toimintatapaa, miten lomaketta oli käytetty. Osa vastaajista kertoi osallistaneensa työskentelysuunnitelmalomakkeen käytössä asiakasta, kun taas toiset kertoivat sen olleen vain työntekijöiden työvälineenä. Meidän tarkoituksenamme oli, että Tuomarilan perhetukikeskuksen työntekijät täyttäsivät työskentelysuunnitelmalomaketta yhdessä asiakkaan kanssa, jonka jälkeen yhdessä kirjattuja suunnitelmia voitaisiin seurata ja niiden toteumia arvioida yhdessä asiakkaan kanssa. Osa haastateltavista piti kuitenkin äärimäisen tärkeänä sitä, että työskentelysuunnitelmalomaketta tehtäisiin yhdessä asiakkaan kanssa. Työntekijöillä on siis hyvin erilaisia tapoja työskennellä ja asiakkuuksien erityispiirteet vaikuttavat asiakkaan osallistamiseen. Koska asiakaslähtöisyys on perhetyön tärkeä lähtökohta, tulisi sitä noudattaa työn suunnittelussa sekä työskentelyvaiheessa ja sen arvioinnissa. Asiakaslähtöinen työskentelytapa mahdollistaa asiakkaan oman voimavarojen vahvistumisen, mikä auttaa asiakasta tunnistamaan oman elämäntilanteensa ja ongelmansa paremmin. Voimaantunut asiakas on yleensä motivoituneempi muutokseen ja työstämään omia ongelmiaan, jolloin hän mahdollisesti osallistuu useammin hänelle suunnitellun kuntoutusjakson tapahtumiin. (Järvinen ym. 2007: 18.)

Työskentelysuunnitelmalomakkeen käytöstä saatiin paljon positiivisia kokemuksia. Lomakkeen käytön nähtiin lisäävän tavoitteiden ja suunnitelmien pohdintaa. Haastateltavat kertoivat lomakkeen käytön helpottavan suunnittelun työskentelyn seuraamista. Esimerkiksi eräs haastateltava kertoi alkaneensa enemmän miettiä tavoitteellisuutta viikkotasolla. Lomake nähtiin myös hyvänä välineenä suunnitelmien näkyväksi tekemisessä. Perhetyön suunnitelman tarkoituksena on jäsentää perheelle ja työntekijälle asiakasperheen tilannetta eli tehdä työ näkyväksi. (Järvinen ym. 2007: 116). Työskentelysuunnitelmalomake näyttää helpottavan työskentelyä ja jatkossakin olisi hyvä käyttää vastaavaa työvälinettä, joka tekee työskentelyn lä-

pinäkyväksi ja helposti seurattavaksi. Olisi myös hyvä, että käytössä oleva työväline olisi kaikilla osastoilla ja työntekijöillä samanlainen, mikä yhdenmukaistaisi työskentelyä. Tällöin toisen työntekijän olisi helppo jatkaa saman asiakkaan kanssa työskentelyä, esimerkiksi omaohjaajan vaihtuessa.

Kysyttäessä haastateltavilta, miten he kehittäisivät työskentelysuunnitelmalomaketta, kaivattiin erityisesti lisää tilaa niin päiväkohtaiselle työskentelylle kuin tavoitteille ja niiden arvioinnille. Muut/omat -menot osio koettiin tarpeettomaksi, mikä poistamalla lomakkeeseen saataisiin lisää tilaa. Eräs haastateltavista ehdotti, että lomakkeeseen voisi lisätä tilan päiväkohtaiselle kommentoinnille, johon olisi mahdollista antaa asiakkaalle palautetta päivän kuluista ja sujumisesta. Työskentelysuunnitelmalomakkeessa olisi hyvä olla enemmän avointa tilaa, mikä mahdollistaisi vapaamman käytön työntekijöiden ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Lisäksi poistamalla sarake, johon työskentelyn toteumat merkattiin, saadaan lisää tilaa päiväkohtaiselle suunnittelulle. Tämä sarake olikin lomakkeessa vain tutkielmaamme varten. Osa haastateltavista toivoi, että lomake olisi kahden viikon jaksona, jolloin suunnitelmat saisi tehtyä pitemmäksi aikaväliksi kerrallaan. Työskentelysuunnitelmalomake on suunniteltu siten, että sen voi tulostaa esimerkiksi kaksipuoleisena, jolloin sitä voi käyttää kahden viikon jaksossa.

Kehittämistarpeeksi nousi myös se, että lomakkeesta muokattaisiin kaksi erilaista versiota, joista toinen olisi vain työntekijöiden käytössä ja toinen annettaisiin asiakkaalle. Työntekijöiden versioon kaivattiin näkyville ainoastaan viikkotavoitetta ja asiakkaan versioissa voisi viikkotavoitteen lisäksi olla näkyvissä myös kuntoutusjakson päätavoite. Ohjaajien lomakkeeseen ei myöskään kaivattu asiakkaan omia menoja, sillä ne ovat näkyvillä ohjaajien erillisessä kalenterissa sekä mahdollisesti asiakkaan omassa kalenterissa. Tapahtumien näkyminen useassa paikassa nähtiin toisaalta turhana, mutta toisaalta hyödyllisenä, jotta tieto saavuttaa varmemmin kaikki työntekijät. Osastojen on mahdollista käyttää yhtenäistä lomaketta eri tavoin omien tarpeidensa mukaan. Haastatteluista ilmeni, että työskentelysuunnitelmalomake olisi hyvä olla sähköisessä muodossa. Sähköisessä versiossa lomaketta olisi helppo muokata tarpeen vaatiessa sekä täyttää valmiiksi perustietoja.

### 13 Kehittämisehdotukset ja jatkotutkimusaiheet

Tulosten pohjalta nousi kehittämisehdotuksia molemmista aineistosta. Ensimmäisenä kehitysehdotuksena esitämme, että asiakkaan osallistamista tulisi painottaa työskentelyssä enemmän. Tuloksista nousi esille, että asiakkaan osallistaminen on tällä hetkellä hyvin työntekijäkohtaista. Olisi hyvä, että osallistaminen vakiintuisi jokaiselle työntekijälle toimintatavaksi. Tähän voisi vaikuttaa esimiestahojen suurempi kannustus ja tuki. Kuten Juhilakin toteaa, että asiakkaan osallisuuden kunnioittaminen on asiakaslähtöistä työskentelyä, mitä pidetään sosi-

aalityössä eettisesti kestäväenä toimintana (2006: 249-250). Ehdotamme, että asiakas otettaisiin enemmän mukaan jo työskentelyn alkuvaiheesta lähtien ja osallistettaisiin oman kuntoutusjakson suunnittelussa, työskentelyvaiheessa ja arvioinnissa.

Toiseksi kehittämiskohteeksi ehdotamme myös työskentelyn yhdenmukaisuuden lisäämistä. Haastatteluaineistosta ilmeni, että työntekijöillä on hyvin erilaisia tapoja työskennellä. Tämä näkyi esimerkiksi työskentelysuunnitelmalomakkeen käytössä. Osa oli jättänyt merkitsemättä toteutumat ja toisilla arviointi näkyi huomattavasti muita enemmän. Opinnäytetyön tulosten perusteella ehdotamme, että työntekijät pohtisivat kuinka he voisivat yhdenmukaistaa työn suunnittelua, arviointia ja dokumentointia. Haastatteluaineistosta nousi, että yhdenmukainen työskentely helpottaisi työn jakamista, jolloin toisen työntekijän olisi helppo jatkaa jo aloitettua työskentelyä. Lisäksi yhdenmukainen dokumentointi helpottaisi myös työn arviointia, joka osoittautui yhdeksi kehittämisen kohteeksi. Työskentelysuunnitelmalomakkeissa näkyi, että arviointia ei oltu aina tehty. Haastatteluistakin ilmeni, että arviointia olisi hyvä olla enemmän ja tällä hetkellä erityisesti neuvottelujen merkitys työskentelyn ja suunnitelmien arvioinnissa korostui. Haastatteluista nousi myös esiin, että Tuomarilan perhetukikeskuksessa työskennellään tällä hetkellä paljon työryhmänä, sekä pohditaan yhdessä työskentelyn suunnitelmia ja sisältöjä. Kolmas kehittämissuosituksemme on, että arviointi lisättäisiin osaksi päivittäistä raportointia tai sille varattaisiin esimerkiksi tietty viikoittainen hetki jolloin arviointia olisi mahdollista tehdä.

Opinnäytetyömme aihetta ei ole aiemmin kovin paljoa tutkittu. Mielestämme aihetta olisi mielenkiintoista tutkia jatkossa asiakkaan näkökulmasta käsin, eli tutkittaisiin miten asiakkaat kokevat suunnitelmien toteutuvan ja osallistetaanko asiakkaita tarpeeksi. Opinnäytetyössämme tutkittiin vain työntekijöiden näkökulmaa, asiakkaan näkökulma voi erota tästä suurestikin. Kiinnostavaa olisi myös jatkossa tutkia, kuinka suuri osa asiakkaista päätyy kuntoutusjakson jälkeen kotiin ja kuinka monelle asiakkaalle etsitään jatkosijoituspaikka. Kuntoutusjakson päätyttyä voisi tutkia, millaisten palveluiden piiriin asiakkaat päätyvät vai jäävätkö he ilman tukea. Jatkotutkimusaiheena voisi myös kartoittaa työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia kuntoutusjakson toimivuudesta sisällöllisesti.

#### 14 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset kysymykset

Tutkimuksen teon ensimmäinen eettinen ratkaisu on tutkimuksen aiheen valinta. Valintaa tehdessä tulee pohtia, kenen asettamilla vaatimuksilla tutkimusaihe valitaan ja miksi tutkimukseen ryhdytään. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007:24.) Valitessamme aihetta tutkielmallemme huomioimme yhteistyökumppanimme tarpeet sekä mielipiteet. Päätimme toteuttaa näihin tarpeisiin soveltuvan tutkimuksen, joka tuottaisi yhteistyökumppanillemme sellaista uutta tietoa jota he voivat jatkossa hyödyntää työnsä kehittämisessä. Tutkimus liittyy välil-

lisesti asiakkaisiin vaikka tutkimmekin työntekijöitä, joten heidän tarpeensa on myös huomioitu tutkimuksen laadinnassa ja näin ollen myös he hyötyvät tutkimuksesta saatavasta tiedosta.

Eräs tärkeä eettinen periaate tutkimuksen teossa on tutkittavien suoja. Tämän periaatteen mukaan tutkijoiden tulee tiedottaa tutkimukseen osallistujia tutkimuksen tavoitteista sekä menetelmistä siten, että tutkimukseen osallistuja ymmärtää mihin osallistuu. Tutkittavien suojaan kuuluu myös osallistuvien vapaaehtoinen suostumus, mahdollisuus keskeyttää tutkimus omalta osaltaan missä vaiheessa tahansa sekä kieltää itseä koskevan aineiston käyttö. (Tuomi 2007: 145.) Kysyimme haastateltavilta myös lupaa nauhurin käyttöön haastattelutilanteissa. Tutkielmassamme emme käyttäneet sellaisia suoria lainauksia haastattelusta, joista haastateltavat voitaisiin tunnistaa. Käsitelimme haastattelusta saamaamme aineistoa asianmukaisesti, sekä hävitimme sen heti tutkimuksen teon jälkeen. Tuomen mukaan eräs tutkittavien suojaan liittyvä periaate on juuri tutkimustietojen luottamuksellisuus. Tämä tarkoittaa, että tutkimuksella saatuja tietoja ei luovuteta ulkopuolisille ja niitä hyödynnetään vain etukäteen tutkimukseen osallistujille ilmoitettuun ja luvattuun tarkoitukseen. (2007: 146.)

Tutkielmassamme sekä työskentelysuunnitelmalomakke- että haastatteluvaiheessa meidän tuli ottaa huomioon vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus. Keräsimme tietoa Tuomarilan perhetukikeskuksen toimintatavoista, periaatteista sekä erityisesti työn suunnitelmallisuuden toimivuudesta. Haastatteluilla saimme myös yksittäisten työntekijöiden mielipiteitä ja näkemyksiä työstä ja sen toimivuudesta. Tämän vuoksi meidän oli tärkeää noudattaa salassapito- ja vaitiolo-velvollisuutta. Kuula kirjoittaa, että salassapitovelvollisuus koskee kaikkia viranomaisten asiakirjoja eli niin sähköisiä kuin paperisia dokumentteja. Viranomaisten vaitiolo-velvollisuus puolestaan koskee kaikkea salassa pidettävää materiaalia ja suullisesti saatua tietoa. Erityistä huolellisuutta tulee noudattaa kaikkea arkaluonteista tietoa käsiteltäessä. Henkilöiltä suoraan kerätty tutkimusaineisto tulee säilyttää siten, että tutkittavista ei saa kertoa tietoja tutkimuksen ulkopuolisille henkilöille vaitiolo-velvollisuuden nojalla. (2006: 90-92.)

Tutkielmassamme kävimme läpi työskentelysuunnitelmalomakkeita, joihin oli merkitty tietoja asiakkaista. Aineistoa käsitellessämme meidän tuli säilyttää asiakkaiden tunnistamattomuus, jonka toteutimme niin, että pyysimme Tuomarilan perhetukikeskuksen työntekijöitä poistamaan työskentelysuunnitelmalomakkeista asiakkaiden nimet, sekä muut selkeät tunnistettavuutta helpottavat merkinnät. Riittävällä tutkittavien määrällä pyrimme myös takaamaan tunnistamattomuuden säilymisen. Säilytimme työskentelysuunnitelmalomakkeet itsellämme vain tutkimuksen teon ajan, ja hävitimme ne huolellisesti kun olimme saaneet niistä tarvitsemamme tiedon. Meidän tuli opinnäytetyössämme olla rehellisiä, huolellisia sekä tarkkoja tulosten tallentamisessa, esittämisessä sekä arvioinnissa. Meidän tuli myös soveltaa omaan tutkielmaamme tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestävästä tiedonhan-

kinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Opinnäytetyöprosessiamme ja tutkielmaamme aloittaessamme suunnittelimme tarkkaan, kuinka prosessi tulee etenemään ja mitä vaihteita siihen kuuluu. Meille vastuiden ja velvollisuuksien jakaminen oli luontevaa ja helppoa.

Pyrimme analysoimaan kerätyn aineiston sekä esittämään tutkimuksesta nousseet tulokset läpinäkyvästi ja mahdollisimman totuudenmukaisesti. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran mukaan tutkimuksen kirjoittamisessa on tärkeää plagioinnin eli luvattoman lainaamisen välttäminen. Plagiointi tarkoittaa toisen kirjoittajan tuotoksen esittämistä omana tekstinä. Sekä tekstiä että asiasisältöjä lainatessa tulee lainaus aina esittää asianmukaisin lähdeviittauksin. Myöskään omia tekstejään tai tutkimuksiaan ei tule plagioida. (2007: 26.) Omassa tutkielmasamme olemme olleet tarkkoina nimenomaan toisten tekstejä lainatessamme ja merkinneet jokaisen lainauksen asiaankuuluvien lähdeviittauksin.

Tuloksia kirjoitettaessa hyviä eettisiä käytäntöjä ei noudateta, mikäli tuloksia yleistetään kriittikittömästi tai niitä keksitään tai kaunistellaan. Tällaista toimintaa tutkimuksen teossa on muun muassa tulosten perusteeton yleistäminen sekä tekaistujen tutkimushavaintojen tuottaminen tiedeyhteisölle. Myöskään tutkimuksen raportointi ei saa olla vajaata tai harhaanjohtavaa. Tämä vältetään selittämällä ja avaamalla käytetyt menetelmälliset ratkaisut kattavasti ja tarkasti. Tutkimuksessa mahdollisesti ilmenevät puutteet tulee esittää asianmukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2007: 26.) Kuvasimme opinnäytetyössämme tutkimuksen kaikki vaiheet tarkasti, sekä raportoimme tulokset totuudenmukaisesti. Olemme perustelleet opinnäytetyössämme myös valitut tutkimukselliset ratkaisut.

Tutkielmamme ei ole yleistettävissä, koska tutkimus on toteutettu yksittäisen yhteistyökumppanin lähtökohdista. Aineistomme on kerätty vain yhdestä yksiköstä ja pienellä otannalla, koska tutkimuksella oli tarkoitus selvittää vain kyseisen yksikön toimintaa. Tutkimuksen tuloksia ei voi siirtää muihin kohteisiin tai tilanteisiin. Pohdimme, että opinnäytetyömme on siltä osin luotettava, että valitsemamme tutkimusmenetelmät tuottivat tutkimuskysymysten mukaista tietoa. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran mukaan tutkimus on silloin validi, kun tutkimusmenetelmät tuottavat tietoa siitä aiheesta mitä on haluttu tutkia (2009: 231). Hyvien eettisten käytäntöjen noudattaminen tutkimuksen aikana mahdollistaa luotettavan ja laadukkaan tutkimuksen (Tuomi & Sarajärvi 2013: 127).

## 15 Pohdinta

Opinnäytetyöprosessi alkoi toukokuussa, kun saimme yhteistyökumppaniksemme Tuomarilan perhetukikeskuksen. Yhteistyökumppanimme valikoitui sen mukaan, että halusimme toteuttaa tutkimuksellisen opinnäytetyön jossakin perhetyön yksikössä. Tuomarilan perhetukikeskuksen henkilökunta vaikutti hyvin kehittämismyönteisiltä ja heillä oli tarvetta sekä mielenkiintoa

tutkia toimintaansa. Henkilökunta suhtautui alusta asti yhteistyöhön myönteisesti ja he olivat hyvin mukana koko prosessin ajan. Opinnäytetyöprosessin sujuvuuden kannalta oli tärkeää, että yhteistyökumppani oli omalta osaltaan aktiivisesti mukana prosessissa sekä kiinnostunut sen kulusta. Mielestämme oli myös motivoivaa toteuttaa opinnäytetyö, josta on jotain konkreettista hyötyä yhteistyötaholle, minkä vuoksi toteutimme tutkimuksen yhteistyökumppanin tarpeiden mukaan. Eräs opinnäytetyöprosessissa paljon mietityttänyt kysymys on ollut tutkimuslupan hankinta. Olimme valmiita hankkimaan tutkimuslupan ja keskustelimme luvan tarpeellisuudesta useaan otteeseen yhteistyökumppanimme kanssa. Tutkimme opinnäytetyösämme Tuomarilan perhetukikeskuksen työntekijöitä, joten emme olleet asiakkaiden kanssa tekemisissä tutkimuksen puitteissa. Tämän perusteella päädyimme yhteistyökumppanimme kanssa siihen, että tutkimuslupaa ei tarvitse hakea.

Haasteita opinnäytetyöprosessiin aiheuttivat muutokset aineiston keräysvaiheissa. Osa henkilökunnasta oli täyttänyt tekemäämme työskentelysuunnitelmalomaketta puutteellisesti, mikä toi aineiston analysointivaiheeseen haasteita. Erityisesti tapahtumien toteumia oli jätetty merkitsemättä lomakkeisiin, mikä vääristi opinnäytetyön tuloksia. Olimme käyneet keväällä esittelemässä työryhmälle tekemämme työskentelysuunnitelmalomakkeen ja opastaneet sen täytössä, jotta kaikki täyttäisivät lomakkeen yhdenmukaisesti ja aineiston analysointi olisi mahdollisimman sujuvaa. Haastatteluista kävi ilmi, että kaikki eivät kuitenkaan olleet paikalla tässä työryhmätilaisuudessa, kun esittelimme tekemämme työskentelysuunnitelmalomakkeen. Pohdimme, että tämän lisäksi jokaisen työntekijän omat työskentelytavat ja tottumukset saattoivat vaikuttaa lomakkeiden puutteellisiin tietoihin.

Suunniteltuihin haastatteluihin tuli muutoksia, koska yksi työntekijä ei päässyt osallistumaan haastatteluun. Tämän vuoksi aineisto supistui kuudesta haastateltavasta viiteen haastateltavaan. Lisäksi yksi haastateltavista oli käyttänyt työskentelysuunnitelmalomaketta vain kaksi viikkoa, vaikka tarkoituksenamme oli haastatella työntekijöitä jotka ovat käyttäneet lomaketta pidemmän ajan. Pohdimme, että tämä saattoi vaikuttaa haastatteluaineistosta saatuihin tuloksiin, koska yksi haastateltavista ei osannut vastata työskentelysuunnitelmalomakkeeseen liittyviin kysymyksiin. Saimme työskentelysuunnitelmalomaketta käsittelevän teeman kysymyksiin vastauksia vain neljältä työntekijältä kuuden työntekijän sijaan. Lisäksi yksi haastatteluun osallistunut työntekijä oli juuri aloittanut työskentelyn Tuomarilan perhetukikeskuksessa, joten hän ei osannut vastata kattavasti tämän hetkistä työskentelyä kartoittaviin kysymyksiin.

Mielestämme keräämämme aineisto vastasi hyvin opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin. Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä kartoitettiin työn suunnitelmallisuuden toteutumista käytännössä. Tähän saimme kattavasti vastauksia työskentelysuunnitelmalomakkeella. Pohdimme, että aineisto vastasi tutkimuskysymyksen hyvin, koska lomake oli luotu tämän aineiston ke-



ruuta varten, jolloin siitä oli helppo kerätä ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastaava tieto. Ensimmäinen tutkimuskysymys sisälsi myös kehittämisen näkökulman, mikä mielestämme toteutui. Työskentelysuunnitelmalomakkeesta sai selville tapahtumien toteutumien ja toteutumatta jäämisten syitä, minkä perusteella pystyimme muodostamaan kehittämis ehdotuksia.

Toiseen ja kolmanteen tutkimuskysymykseen saimme vastaukset haastatteluaineistosta. Toisella tutkimuskysymyksellä selvitimme työntekijöiden kokemuksia työn suunnitelmallisuuden toteutumisesta ja sen kehitystarpeista. Tähän kysymykseen saimme hyvin vastauksia, mutta ne painottuivat tämänhetkisen työn suunnittelun kuvaamiseen. Kehittämistarpeita kartoitettiin kysymyksiin saatiin niukemmin vastauksia, koska tämänhetkinen työn suunnitelmallisuus nähtiin pääsääntöisesti hyvänä, eikä kehittämis tarpeita juuri ilmennyt. Pohdimme tulosten kertovan siitä, että työtä kehitetään Tuomarilan perhetukikeskuksessa aktiivisesti ja se nähdään osana päivittäistä työskentelyä. Kolmannella tutkimuskysymyksellä kartoitimme työskentelysuunnitelmalomakkeen käytön kokemuksia. Tähän kysymykseen saimme määrällisesti heikoiten vastauksia, mutta niiltä jotka lomaketta olivat eniten käyttäneet, saimme hyvin kattavia vastauksia. Pohdimme, että pienillä haastatteluista nousseilla korjausehdotuksilla työskentelysuunnitelmalomake olisi jatkossakin vartenotettava väline työn suunnittelussa.

Pohtiessamme Tuomarilan perhetukikeskuksen arvojen näkymistä opinnäytetyömme tuloksissa huomasimme, että kaikki arvot eivät näy tai välity työn suunnittelussa ja toteutuksessa. Esimerkiksi perheen osallistaminen työskentelyyn oli hyvin työntekijäkohtaista. Perheen osallistamiseen liittyviä arvoja ovat avoimuus, perhekeskeisyys ja kunnioitus. Pohdimme, että lisäämällä työn suunnittelun läpinäkyvyyttä ja perheen osallistamista nämäkin arvot toteutuisivat kattavammin. Tuloksista ilmenee, että Tuomarilan perhetukikeskuksen arvot ja perusperiaatteet kuitenkin ohjaavat työskentelyä sekä näkyvät tehtävän työn taustalla. Mielestämme erityisesti ammatillisuus arvona välittyy tuloksista, koska työryhmän työskentely on hyvin reflektoivaa ja pohtivaa. Lisäksi työntekijät puhuivat asiakkaista arvostavasti ja kunnioittavasti. Haastatteluista välittyi myös se, että työntekijät pitävät työtänsä tärkeänä.

Koemme, että opinnäytetyöstä oli hyötyä yhteistyökumppanillemme. Mielestämme erityisesti työskentelysuunnitelmalomakkeella kerätystä aineistosta on hyötyä Tuomarilan perhetukikeskukselle, koska siitä saatiin selville kuinka moni suunniteltu tapahtuma toteutui tai jäi toteutumatta. Varsinkin toteutumatta jääneiden tapahtumien syyt ovat merkityksellistä tietoa, sillä työskentelyn suunnittelun kannalta on suuri merkitys ovatko tapahtumat jääneet toteutumatta asiakkaasta vai työntekijöistä johtuvista syistä. Haastatteluiden pohjalta ilmeni, että työntekijät ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä tämän hetkiseen työsuunnitteluun. Mielestämme tämä tieto on hyödyllistä tehdä näkyväksi, sillä on oleellista tietää, että työskentelyn suunnittelu on tällä hetkellä hyvällä mallilla. Haastatteluista selvisi, että työntekijät pitävät tämän

hetkistä työryhmän sisäistä reflektointia hyvänä ja riittävänä. Mielestämme tämä on myös oleellinen tieto, jotta tällaista työskentelyä olisi jatkossakin.

Pölkin mukaan lastensuojelun palvelujen kehittämistä edistää asiakastyöstä systemaattisesti kerätyn tiedon tuottaminen työn kehittämiseksi, usein työn pohjana on myös runsaasti hiljaista tietoa, mikä perustuu työntekijöiden osaamiseen ja kokemukseen (2004: 301,303). Tämän vuoksi työnteosta ja työvälaineistä tehtävät tutkimukset tuottavat arvokasta uutta tietoa yksikölle. Tarkasteltaessa Tuomarilan perhetukikeskuksen työn suunnitelmallisuutta saatiin tuotettua henkilökunnan käyttöön tietoa tämänhetkisestä suunnitelmien toteutumisesta, jota on mahdollista hyödyntää työn kehittämisessä. Haastatteluilla puolestaan saatiin hieman kartoitettua sitä hiljaista ja kokemuseräistä tietoa työn suunnittelusta, jota haastatteluihin osallistuneilla työntekijöillä on.

Pohdimme, että tekemämme työskentelysuunnitelmalomake olisi Tuomarilan perhetukikeskukselle hyödyksi, sillä näin he saivat yhdenmukaisen ja päivitetyn lomakkeen työskentelyn välineeksi jokaiselle osastolle. Uuden kaikkien osastojen tarpeisiin vastaavan lomakkeen luominen oli yksi tärkeä opinnäytetyömme tavoite. Jotta tämä tavoite toteutuisi vielä paremmin, teimme opinnäytetyöprosessin lopuksi haastatteluaineistosta nousseiden kehittämisehdotusten perusteella uuden muokatun version tekemästämme työskentelysuunnitelmalomakkeesta (liite 3). Lisäksi tavoitteenamme oli tuottaa uutta tutkittua tietoa Tuomarilan perhetukikeskukselle työn suunnitelmallisuuden toteutumisesta. Mielestämme tämä tavoite toteutui hyvin.

## Lähteet

Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti. 2011. Tampere. Tampereen yliopistopaino Oy. Toim. Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola-Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J. & Jäppinen, A.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere. Vastapaino.

Hallintolaki. Finlex. Viitattu 20.11.2014.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=hallintolaki>

Henkilötietolaki. Finlex. Viitattu 20.11.2014.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna. Kariston Kirjapaino Oy.

Holm, P. 2000. Perhetyön lähtökohtia. Teoksessa Varhaista tukea lapsiperheille, kokemuksia Lapsiperhe-projektin perhetyöstä. Häggman-Laitila, A., Ruskomaa, L. & Euramaa, K. (toim.). Helsinki. Paino Käpylä Print Oy.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina, sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere. Vastapaino.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi, perhetyön arkea. Edita. Helsinki

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M & Virolainen, A. 2007. Perheen parhaaksi. Helsinki. Edita Prima.

Koko perheen sijoitus perhe- tai laitoshoidon. Lastensuojelun käsikirja. 2013. Viitattu 8.5.2014.

<http://www.sosiaaliportti.fi/fiFI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/muuttukitoimet/perheensijoitus/>

Kiuru, H. 2010. "Lapsen etu on se, mikä meitä ohjaa" Lapsilähtöinen työskentely perhekeskeisessä lastensuojelun perhetyössä. Sosiaalityön Pro Gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/81561/gradu04284.pdf?sequence=1>

Kuula, A. 2006. Tutkumisetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Osuuskunta Vastapaino. Jyväskylä.

Kääriäinen, A. 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina, dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Helsinki. Viitattu 15.5. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/23445/lastensu.pdf?sequence=2>

Kääriäinen, A. 2006. Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleen arviointia. Jyväskylä. PS-Kustannus Toim. Hannele Forsberg, Aino Ritala-Koskinen & Maritta Törönen.

Kääriäinen, A., Leinonen, A., Metsäranta, H. 2007. Lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. Helsinki. Yliopistopaino.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Finlex. Viitattu 20.11.2014.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20sosiaali- ja terveydenhuollon%20asiakkaan%20asemasta>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä. Finlex. Viitattu 20.11.2014.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20sosiaali- ja terveydenhuollon%20asiakastietojen%20s%C3%A4hk%C3%B6isest%C3%A4%20k%C3%A4sittelyst%C3%A4%20>

Lastensuojelulaki (13.4.2007/417). Finlex. Viitattu 8.5.2014.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. 2014:4. Viitattu 18.11.2014.

[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116166/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3488-7.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116166/URN_ISBN_978-952-00-3488-7.pdf?sequence=1)

Muukkonen, T. Suunnitelmallisen sosiaalityön prosessi. Teoksessa suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. 2008. Toim. Muukkonen, T. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 17.

Myllärniemi, A. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytönä - jäsenyyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. 6/2007. Heikki Waris -instituutti. Socca ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 2007.

[http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun\\_perhetyo\\_ammattikaytantona.pdf](http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikaytantona.pdf)

Perhetyön dokumentointi. Terveys- ja hyvinvoinnin laitos. 2014 Viitattu 18.11.2014

<http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo/perhetyon-dokumentointi>

Pölkki, P. 2004. Lastensuojelutyön tutkimus- ja kehittämistoiminta. Teoksessa Lastensuojelu tänään. Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A. (toim.) Helsinki. Tammi.

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Tampere. Tammer-Paino Oy.

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä. Paino Kopijyvä Oy.

Rönkkö, L. & Rytkönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki. WSOYpro.

Rättyä, A. 2014. Tuomarilan perhetukikeskus. Luentomateriaali.

Räty, T. 2012. Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki. Edita.

Saarnio, T. 2004. Perhetyö lastensuojelutyössä. Teoksessa Lastensuojelu tänään. Puonti, A., Saarnio T. & Hujala, A. (toim.) Helsinki. Tammi.

Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista. Lastensuojelun, kasvatus- ja perheneuvonnan sekä koulun sosiaalityön tehtävissä. Raportti. Terveys- ja hyvinvoinnin laitos. 2010. Toim. Väinälä, A., Kärki, J., Suhonen, A. & Väyrynen, R. Helsinki. Yliopistopaino.

Sosiaalihoitolaki. Finlex. Viitattu 20.11.2014.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihoitolaki>

Stenvall, J & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveystalvelujen uudistaminen, Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tallinna, Tietosanoma Oy.

Taskinen, S. 2010. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki, WSOYpro.

Taskinen, S. 2007. Lastensuojelulaki (417/2007). Soveltamisopas. Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Oppaita 65.

Tiivis tuki perheille. Sosiaali- ja terveystalvelut. 2014. Viitattu 21.9.2014.

<http://www.espoo.fi/text/fi->

[FI/Sosiaali\\_ja\\_terveystalvelut/Lapsiperheiden\\_palvelut/Lastensuojelu/Tiivis\\_tuki\\_perheille](http://www.espoo.fi/text/fi-FI/Sosiaali_ja_terveystalvelut/Lapsiperheiden_palvelut/Lastensuojelu/Tiivis_tuki_perheille)

Toimiva lastensuojelu, väliraportti. 2012. Selvitys kuntien perhetyön, lastensuojelun toimintatapojen sekä lastensuojelulain toimivuuden kehittämistä. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki.

[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=5065240&name=DLFE-24702.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5065240&name=DLFE-24702.pdf)

Tuomarilan Perhetukikeskus. 2014. Espoon sosiaali- ja terveystoimi.

Tuomi, J. 2007. Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Helsinki. Tammi

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Tammi.

Vilka, H. 2009. Tutki ja kehitä. Tammi. Helsinki.

## Kuviot

Kuvio 1: Suunnitellut tapahtumat Tuomarilan perhetukikeskuksessa yhteensä .....	27
Kuvio 2: Suunnitellut tapahtumat Tuomarilan perhetukikeskuksessa yhteensä .....	27
Kuvio 3: Suunnitellut tapahtumat Tuomarilan perhetukikeskuksessa osastoittain .....	28
Kuvio 4: Suunnitelmien toteutuminen osastoittain .....	29
Kuvio 5: Vanhemman tapaamisten toteutuminen osastoittain .....	29
Kuvio 6: Perhetapaamisten toteutuminen osastoittain .....	30
Kuvio 7: Neuvottelujen toteutuminen osastoittain .....	30
Kuvio 8: Kotikäyntien toteutuminen osastoittain .....	31
Kuvio 9: Omaohjaajatuntien toteutuminen osastoittain .....	31
Kuvio 10: Muiden tapaamisten toteutuminen osastoittain .....	32

## Taulukot

Taulukko 1: Haastatteluaineiston luokittelu .....	60
---	----

## Liitteet

Liite 1 Teemahaastattelu:.....	57
Liite 2 Työskentelysuunnitelmalomake.....	58
Liite 3 Uusi työskentelysuunnitelmalomake.....	59
Liite 4 Haastatteluaineiston luokittelu.....	60



#### Liite 1 Teemahaastattelu:

- Työn suunnitelmallisuus nykyään
  1. Minkälaisia välineitä teillä on tällä hetkellä käytössä työn suunnittelussa?
  2. Mikä on suunnitelmien teon merkitys? Asiakkaalle, Tuomarilalle yleisesti ja yksittäiselle työntekijälle.
  3. Mitkä tekijät aiheuttavat haasteita työn suunnitelmien tekemiselle sekä niiden toteutumiselle? Esimerkiksi asiakaslähtöisyydelle ja perhekeskeisyydelle?
- Työn suunnitelmallisuuden kehittäminen
  1. Mitä hyvää ja mitä huonoa tämänhetkisessä työn suunnittelussa on?
  2. Miten työskentelyn suunnittelua arvioidaan ja sen toteumia seurataan tällä hetkellä?
  3. Miten kehittäisit työn suunnittelua? Esimerkiksi työryhmän kesken? Suunnittelun välineitä?
- Työskentelysuunnitelmalomakkeen toimivuus
  1. Miten työskentelysuunnitelmalomaketta käytettiin? Osallistuiko asiakas lomakkeen tekoon?
  2. Miten koit työskentelysuunnitelmalomakkeen käytön?
  3. Miten kehittäisit työskentelysuunnitelmalomaketta? Mitä hyvää ja mitä huonoa siinä oli?

Liite 2: Työskentelysuunnitelmalomake

Osasto : \_\_\_\_\_

Asiakas: \_\_\_\_\_

Viikko: \_\_\_\_\_

Jakson päätavoitteet: \_\_\_\_\_

Tavoitteet:	Toimenpiteet:	Toteuma ja arviointi:

Työskentely: suunnitelma, toteuma aika ja sisältö, sekä arviointi

Sunnuntai		Maanantai		Tiistai		Keskiviikko		Torstai		Perjantai	
Muut/omat me-											
										Lauantai	
Muut/omat me-											

A= Toteutui ajallisesti      S= Toteutui sisällöllisesti      - = ei toteutunut

Liite 3: Uusi työskentelysuunnitelmalomake

Osasto : \_\_\_\_\_ Asiakas: \_\_\_\_\_ Viikko: \_\_\_\_\_

Jakson päätavoitteet: \_\_\_\_\_

Tavoitteet:	Toimenpiteet:	Toteuma ja arviointi:

Sunnuntai	Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai
					Lauantai

Liite 4: Haastatteluaineiston luokittelu

<u>Pelkistetty ilmaisu</u>	<u>Alaluokka</u>	<u>Yläluokka</u>
Erilaisia lomakkeita on käytetty työn suunnittelussa	Työn suunnittelun välineet ja menetelmät	Työn suunnitelmallisuus nykyään
Työtä on suunniteltu tiimeissä ja pareittain		
Työn suunnittelu helpottaa ja selkeyttää työn tekoa	Työn suunnittelun hyöty	
Työn suunnittelu sitouttaa asiakasta työskentelyyn		
Suunnitelmallisuus helpottaa tavoitteellista työskentelyä		
Asiakkaan elämässä tapahtuu yllättäviä muutoksia ja kriisejä	Haasteet työn suunnittelussa ja toteutumisessa	
Asiakkaat eivät aina osallistu työskentelyyn		
Olosuhteet ja inhimilliset erehdykset aiheuttavat haasteita suunnitelmien toteutumiselle		
Lomakkeet ja kirjaaminen tekevät suunnittelun näkyväksi	Työn suunnittelua tukevat tekijät	Työn suunnitelmallisuuden kehittäminen
Hyvä työyhteisö ja yhdessä pohtiminen auttavat työn suunnittelussa		
Arviointia tehdään eniten neuvotteluissa	Työn suunnittelun seuranta ja arviointi	
Arviointi näkyy myös tiimin päivittäisessä työskentelyssä		
Asiakasta tulisi osallistaa enemmän työskentelyn eri vaiheissa	Työn suunnittelun kehittäminen	
Ennakointi ja sitoutuminen työhön työntekijöiden osalta on merkittävää		

Asiakas osallistetaan työskentelysuunnitelma -lomakkeen käytössä		
Työskentelysuunnitelma -lomaketta käytetään vain työntekijöiden työvälineenä	Asiakkaan osallisuus työskentelysuunnitelma -lomakkeen käytössä	
Työskentelysuunnitelma -lomakkeen käyttö lisää tavoitteiden ja suunnitelmien pohdintaa	Positiiviset kokemukset työskentelysuunnitelma -lomakkeen käytöstä	Työskentelysuunnitelma -lomakkeen toimivuus
Työskentelysuunnitelma -lomakkeen käyttö helpottaa suunnitellun työskentelyn seuraamista		
Muut/omat menot -osio on koetaan tarpeettomana		
Työskentelysuunnitelma -lomakkeeseen kaivataan enemmän tilaa		
Asiakkaalle toivotaan erilaista lomaketta kuin työntekijälle	Työskentelysuunnitelma -lomakkeen kehittäminen	
Työskentelysuunnitelma -lomakkeen käyttö olisi sujuvampaa sähköisessä muodossa		

Taulukko 1: Haastatteluaineiston luokittelu